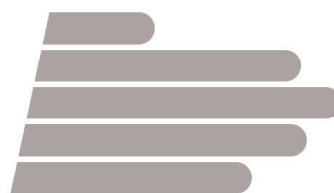


18^{ème} rapport annuel

du 1er janvier au 31 décembre 2011



le médiateur communal
d e c h a r l e r o i

Service du Médiateur de la Ville de Charleroi

18^{ème} rapport annuel

du 1er janvier au 31 décembre 2011

📍 37, rue de Marcinelle – 6000 Charleroi

☎ 071/30 21 14

☎ 0800 10 203 (numéro vert)

📠 071/30 45 34

@ mediateur@charleroi.be

🌐 <http://www.mediateur-charleroi.be>



www.facebook.com/mediateurcommunalcharleroi

Table des matières

Introduction	1
1^e partie Le médiateur : mode d'emploi	5
2^e partie Actualité du service	9
3^e partie Statistiques	19
4^e partie Dossiers et recommandations	25
Annexes	57

Introduction

MEMORANDUM

« D'ores et déjà, nous sommes convaincu que les conseil et collègue communaux issus du scrutin d'octobre 2006 sauront tirer le meilleur parti de cet outil et de ses potentialités »

C'est ce que nous écrivions à propos du service en introduction de notre rapport 2006, aux premiers jours de 2007. Une nouvelle législature communale venait de démarrer.

Au crépuscule de celle-ci, nous ne cacherons pas notre déception : alors qu'elle avait fait de la bonne gouvernance son cheval de bataille, l'autorité communale a manifesté peu d'intérêt et, disons-le, de considération pour une fonction qui s'inscrit pourtant pleinement dans cette dynamique.

Nous en avons fait l'amer constat à maintes reprises, la médiation n'intéresse que dans les discours de façade, elle est absente des préoccupations du Collège. La voie du contentieux est souvent privilégiée. On préfère un avocat à un médiateur.

Et surtout, surtout, on a érigé la « non-réponse » ou, dans le meilleur des cas, la « réponse tardive » en mode de fonctionnement.

Nous le disions en boutade à un confrère avec qui nous partageons notre expérience : « Désormais, je n'écris plus, j'adresse directement un rappel... ».

On le verra lors de l'examen des dossiers, l'année 2011 n'aura apporté aucune amélioration à cet égard. Nous avions espéré un temps que la mention de l'article 18 de notre règlement (obligation de réponse dans un délai d'un mois) en exergue de nos courriers de rappel aurait quelque effet sur leurs destinataires. C'était pêcher par optimisme.

Bien sûr, ces retards s'expliquent partiellement par l'engorgement de certains services communaux confrontés à la fois à une augmentation de la demande citoyenne et à un manque d'effectifs. Nous avons toujours témoigné

de notre profonde empathie vis-à-vis de ces contingences et nous ne faisons jamais faute de l'expliquer au citoyen. Toutefois, entre établir le contact pour nous inviter à prendre patience compte tenu de ce contexte chargé et snober purement et simplement notre interpellation au motif que l' « on est débordé » il y a une marge qui est trop souvent franchie.

Sans réponse, le médiateur se trouve totalement démuni face au plaignant. Comment pourrait-il prendre objectivement attitude sur sa réclamation s'il n'obtient préalablement le point de vue de l'administration et/ou de son responsable politique ?

Il revient, bredouille, face à un citoyen en proie aux doutes : et si cette médiation communale n'était qu'un leurre, une porte ouverte en trompe-l'oeil ?

Nous pensons humblement que notre détermination patente à arracher sinon des solutions au moins des réponses argumentées sauve le service du discrédit. Le plaignant nous sait gré de cette obstination. Il est déjà content de trouver un interlocuteur qui réagit à ses mails, ses courriers dans un délai raisonnable ou qui réagit tout court. Nous n'inventons rien : combien de fois ne sommes-nous pas remercié parce que nous répondons rapidement à un courrier électronique !? Comme si la moindre des choses pour un service public devenait une faveur, un geste commercial.

Si le citoyen nous crédite d'aller jusqu'au bout de notre obligation de moyens, il n'en perd pas moins sa foi en la réelle volonté de l'autorité communale de l'écouter et de dialoguer. La tentation est grande pour lui d'alerter les médias. Il aurait tort de se priver car le procédé fait mouche.

Il s'en trouvera alors pour s'émouvoir de la propension d'une « certaine presse », accusée d'acharnement et de sensationnalisme, à monter en épingle les dysfonctionnements de l'administration carolorégienne.

Mais la question doit être posée : à qui la faute ?

Quand ce rapport sera entre les mains de ses destinataires premiers, les élus du Conseil communal, la législature sera dans sa dernière ligne droite. Nous n'en espérons plus rien : les priorités, les esprits et les agendas seront ailleurs et ce n'est que normal.

En revanche, nous formulons le voeu, en guise de memorandum, que les organes de décision -Conseil et Collège- qui sortiront des urnes auront à coeur de permettre à la médiation communale de remplir pleinement le rôle que lui attribue le règlement fondateur de 1992 dont on soulignera qu'il a été notablement modifié en juillet dernier (abandon du système de mandat et désignation du médiateur dans un contrat à durée indéterminée).

Le médiateur traite les réclamations et, tirant enseignement de celles-ci, formule des recommandations. Il ne peut s'acquitter de cette double tâche avec efficacité et efficience qu'avec la collaboration de tous les acteurs :

- × l'administration, notre interlocutrice première;
- × le Collège communal qui doit non seulement inviter l'administration à s'engager dans le processus de traitement des réclamations mais aussi y prendre lui-même une part active;
- × le Conseil communal, notre mandant, à la fois garant du respect du règlement communal instituant notre fonction mais aussi de la prise en compte par le Collège de nos recommandations.

Cette interaction entre la médiation institutionnelle et ces trois partenaires doublée d'une volonté du Collège de promouvoir la fonction tant en interne qu'en externe créeront une dynamique positive et génératrice de valeur ajoutée pour la Ville.

Jean-Luc Labbé

Le date 30 mars 2012

Première partie

Le médiateur : mode d'emploi

Pour mieux comprendre le rôle de l'ombudsman/médiateur, il faut remonter aux sources de l'institution.

Contrairement à ce que d'aucuns pensent -trompés par sa consonance germanique- le mot « ombudsman » n'appartient ni à la langue de Shakespeare, ni à celle de Vondel. Il s'agit bel et bien d'un vocable suédois qui signifie « délégué, mandataire ».

Début du 19^{ème} siècle, en Suède, il existait à la Cour du Roi un haut fonctionnaire chargé de recevoir les plaintes adressées au monarque concernant des abus de pouvoir ou des mauvaises pratiques administratives.

Cet « homme de confiance » qui était jusqu'alors désigné par le souverain et n'avait de comptes à rendre qu'à lui verra son statut profondément modifié en 1809 : à la faveur d'une réforme constitutionnelle inspirée des idéaux des Lumières et de Montesquieu, le « Riksdag » -le Parlement suédois- s'arrogea l'élection de ce haut fonctionnaire qui, dès ce moment, jouira d'une totale indépendance à l'égard du Roi, de son gouvernement et de son administration.

Ce « Riksdag Justiceombudsman » symbolise en quelque sorte la volonté d'un pouvoir législatif qui ne dispose pas d'une réelle faculté de contrôle sur « l'exécutif » de tempérer l'absolutisme royal et d'offrir aux citoyens un rempart contre l'arbitraire de l'Autorité.

Fort de sa légitimité constitutionnelle et de son élection par le Parlement, l'ombudsman supervise les autorités publiques, en ce compris les autorités judiciaires, s'assurant qu'elles exercent leurs activités en toute légalité. Il a également mandat d'inspecter des institutions closes telles que les prisons, les asiles et les casernes militaires.

Ce grand commis du... Parlement agit sur base des plaintes émanant des citoyens mais il peut également intervenir de sa propre initiative et engager des poursuites judiciaires contre des fonctionnaires.

Si les spécialistes s'accordent à dire que l'institution

Bonne administration et équité

Le médiateur communal ne dispose d'aucun pouvoir juridictionnel, il n'est pas un juge de l'action administrative au sens où il lui serait permis d'imposer une solution ou une décision et de prononcer une sanction en cas d'inexécution. On pourrait en déduire hâtivement qu'il ignore toute référence normative et que ses avis sont, in fine, inspirés de ce qu'il estime être une administration idéale, laissant ainsi s'exprimer librement sa subjectivité, au hasard des dossiers.

Heureusement, il n'en va pas ainsi. Sur base des plaintes dont il est saisi -et uniquement sur base de celles-ci- le médiateur s'efforce de jauger l'action des services sur lesquels il exerce sa compétence à l'aune des grands principes généraux de droit au respect desquels est tenue l'autorité dans son action administrative (certains de ceux-ci étant dits de « bonne administration »).

Sans faire référence aux textes légaux qui consacrent quelques-uns de ces principes, nous citerons en vrac les trois lois du service public (changement, continuité et égalité des usagers ou utilisateurs), le respect des droits de la défense, l'obligation de motiver les actes administratifs à portée individuelle, la publicité passive et active de l'administration, l'accès aux documents administratifs, la légalité des décisions, l'impartialité, la non-discrimination, la sécurité juridique, la proportionnalité, l'obligation de décider dans un délai raisonnable, la légitime confiance du citoyen dans l'action de l'administration, la protection de la vie privée, la

suédoise incarne le modèle « classique » de la fonction, bien qu'ayant évolué avec le temps, c'est au Danemark que naîtra, un siècle et demi plus tard après le « Riksdagjustitieombudsman » la version moderne -moins répressive- de cette institution. Celle qui inspirera la Grande-Bretagne et la France et, dans leur sillage, de nombreux Etats comme le nôtre. Aujourd'hui, on recense des ombudsmans/médiateurs (et des appellations parfois bien différentes) dans quelque 120 Etats, actifs aux niveaux national, régional ou local. L'Union européenne, elle-même, s'étant également adjointe un médiateur en 1995.

En Belgique, ombudsmans et médiateurs à tous les étages

La fonction d'ombudsman/médiateur fit son apparition dans notre pays en 1986 dans le secteur privé, à l'initiative de l'Union professionnelle des Entreprises d'Assurances (UPEA).

Le secteur public lui emboîta le pas, trois années plus tard, avec la création d'un poste d'ombudsman communal dans la Ville d'Anvers, bientôt rejointe, en 1993, par la métropole carolorégienne et, dans la foulée, par plusieurs villes et communes du Royaume, très majoritairement en Flandre. Dans l'intervalle, une loi de 1991 avait doté les entreprises publiques autonomes, Belgacom, la Poste et la SNCB, d'une structure identique.

Devancée de quelques années par la Communauté flamande, la Région wallonne se mit au diapason en 1995 ouvrant la voie à l'Etat fédéral deux ans plus tard. La Communauté française apportera une pièce supplémentaire au puzzle de la médiation belge en désignant une médiatrice. Il y a peu, la Communauté germanophone s'est adjointe d'un médiateur. Si bien que la Région de Bruxelles-Capitale demeure aujourd'hui la dernière des entités politico-administratives du pays à ne pas encore avoir franchi le pas.

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

préparation soignée des décisions, etc.

Même s'il respecte le règlement communal au pied de la lettre, un acte ou une décision de l'administration peut léser un usager, parce que l'auteur dudit règlement n'a pu prévoir le cas très particulier de cet usager au moment de l'édicter. Dans ce cas, le médiateur fera référence au concept « d'équité » qui transcende les notions de droit et de « légalité » pour tendre à ce qui est « juste ». Il va de soi que le recours à l'équité n'a de pertinence que s'il demeure tout à fait exceptionnel. En théorie, en effet, un règlement est conçu pour satisfaire l'intérêt général. Si son application génère des injustices multiples, il n'y a plus lieu d'invoquer le principe d'équité mais de revoir le règlement. Une démarche dont le médiateur peut, comme on l'a vu, être également l'initiateur au travers de ses recommandations.

Que l'on n'en déduise pas au lu de ce qui vient d'être exposé que l'approche du médiateur est cadencée par une procédure codifiée. La dimension humaine, la pratique quotidienne des services (« une certaine manière d'interpréter le règlement » qui n'est pas nécessairement à rejeter) le poids des usages, l'héritage du passé, la perméabilité de l'administration au pouvoir politique, la proximité du citoyen avec ce dernier, la diversité des cultures administratives selon les départements, voire parfois l'existence de micro-cultures administratives dans un même service sont d'indiscutables facteurs qui entrent en ligne de compte dans l'appréciation quotidienne à laquelle se livre le médiateur local.

Plaintes fondées/non fondées/réservées :

Une plainte recevable n'est pas nécessairement fondée. Ce n'est qu'à l'issue de l'examen du dossier -à charge et à décharge- impliquant la confrontation de la version du plaignant avec celle de l'administration que le médiateur est en mesure de déterminer si les griefs mis en avant par l'usager sont justifiés. S'ils le sont, la plainte est déclarée fondée. Le médiateur invite alors le service à prendre les mesures correctrices ou réparatrices qui s'imposent. Celles-ci peuvent revêtir des formes diverses allant des simples excuses à une indemnisation en passant par la mise en œuvre de travaux, l'intervention de la Police pour mettre fin à des incivilités, la prise de mesures d'office, la réponse à un courrier en souffrance, etc.

Si, en revanche, le médiateur constate que la réclamation n'est pas fondée, il en reste là et motive sa position auprès du plaignant. Il se peut toutefois que l'instruction ne permette pas de mettre en lumière la source du problème ou d'en attribuer précisément la responsabilité qui peut être partagée. Dans nos statistiques se rapportant à l'exercice (page 23), ces plaintes sont assorties de la cote d'appréciation « réservée ».

L'instruction d'une plainte est interrompue :

Cette interruption peut résulter de la volonté expresse du plaignant ou d'une décision du médiateur, si le premier refuse de lui communiquer -ou tarde à le faire- tous les éléments dont il est en possession et qui sont jugés nécessaires à l'instruction.

Demandes d'information/intervention :

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

Dans ce cas, il serait intellectuellement incorrect d'utiliser le mot « plainte » dès lors qu'une instruction permettant d'en déterminer le caractère fondé ou non n'est pas initiée. On parle plutôt d'une demande d'intervention ou demande d'information si ce n'est pas une intervention à proprement parler qui est sollicitée mais plutôt un simple renseignement. Sont classées également sous cette dernière catégorie des demandes dont l'objet sort du cadre des compétences du médiateur communal. Il n'est pas rare en effet que des usagers du service public fédéral, régional ou d'entreprises publiques autonomes s'adressent par méconnaissance des institutions, ou par facilité, au médiateur local qui ne manque jamais d'aiguiller les réclamations vers le service de médiation idoine.

Les recommandations :

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

Si ces recommandations ou avis portent sur des mesures à prendre dans un cas particulier ou dans une matière qui requiert une réaction rapide, le médiateur les adresse directement au Collège communal et les évoquera a posteriori dans le rapport annuel, tantôt pour simple communication, tantôt pour suite à donner dans l'hypothèse où la réponse du Collège demeure insuffisante. Si, en revanche, ces recommandations postulent des réformes plus profondes, voire des modifications réglementaires, elles ne seront formulées que dans le cadre du rapport annuel.

Cette faculté d'émettre des recommandations -laissée à la stricte appréciation du médiateur (il n'est pas tenu d'en faire si l'examen approfondi des réclamations dont il a été saisi ne le justifie pas)- revêt une importance capitale et confère à la fonction sa spécificité originelle. Dépourvu de ce « pouvoir d'avis », le médiateur communal verrait son rôle réduit à un bureau de réclamations qui traite les effets sans agir sur les causes.

Un changement de statut

Passé relativement inaperçu, un notable changement de notre statut est intervenu le 18 juillet 2011 lors de la dernière séance du Conseil communal avant les vacances.

En effet, sur proposition du Collège, l'assemblée a entériné une modification du règlement de 1992 instituant notre fonction.

Ainsi qu'on le lira ci-après, l'article 6 dudit règlement a été complètement réécrit :

Article 6 (version initiale) :

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

Article 6 (Conseil communal du 18/07/2011) :

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 indéterminée¹ 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.

Depuis le 16 août 2011, nous sommes, en vertu de ce nouveau règlement, employé par la Ville sous contrat à durée indéterminée.

Exit donc le régime du « mandat de trois ans renouvelable » assorti d'un contrat à durée déterminée.

Ci-dessous, nous reproduisons le texte de la délibération telle qu'adoptée par le Conseil communal le 18 juillet dernier après discussion préalable en Commission des affaires générales.

Vu le Code de la Démocratie locale et de la décentralisation et plus particulièrement les articles LI 122-24 et L 1122-30 :

Vu le Règlement relatif au médiateur communal adopté par le Conseil communal le 16 novembre 1992 et modifié le 29 septembre 2008 ;

¹ Souligné par l'auteur

Considérant que la Tutelle lors de son approbation par arrêté du 14/01/1993 de la Députation permanente avait émis certaines considérations notamment en ce qui concerne « il conviendrait d'une part de revoir la durée du mandat du médiateur, dans le sens qu'elle ne coïncide pas avec la durée de la législature au niveau communal et que son terme ne soit pas renouvelable et d'autre part de revoir la possibilité de son licenciement pour faute grave» ..

Considérant qu'en respect de l'autonomie communale, le Conseil communal garde la faculté d'instituer ou non un médiateur communal:

Considérant qu'en vertu de la loi du 03 juillet 1978 relative aux contrats de travail, il est nécessaire d'adapter l'article 6 dudit règlement:

Considérant aussi qu'en vertu de l'arrêté royal du 23 décembre 1996 portant exécution des articles 15, 16 et 17 de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la Sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions, il est nécessaire de revoir également l'article 6 en fixant l'âge de la pension de retraite à 65 ans tant pour les hommes que pour les femmes:

Considérant dès lors qu'il convient de modifier le Règlement relatif au médiateur communal:

A la lecture du premier considérant, on s'étonnera que l'Autorité communale se préoccupe d'une remarque de la Tutelle ancienne de...18 ans et dont nous peinons à appréhender la signification profonde faute d'avoir pu nous procurer le texte intégral de l'arrêté d'approbation de la Députation permanente de la Province du Hainaut.

La division GRH n'ayant jamais répondu à une demande d'éclaircissement de notre part, nous nous autorisons à supputer que le motif de ce changement de statut du médiateur réside dans le troisième considérant:

« considérant qu'en vertu de la loi du 03 juillet 1978 relative aux contrats de travail, il est nécessaire d'adapter l'article 6 dudit règlement »

Suivant les articles 10 et 10 bis de la loi précitée, la conclusion de plusieurs contrats à durée déterminée successifs entre les parties s'assimile, en effet, à la conclusion d'un contrat à durée indéterminée.

Si la plupart de nos confrères médiateurs institutionnels évoluent sous un régime de mandat, le passage sous contrat à durée indéterminée n'est à nos yeux pas une entrave à l'exercice de notre fonction en toute indépendance.

Certes, la relation contractuelle implique un lien de subordination qui peut paraître incompatible avec cette indépendance même si celle-ci est consacrée par le règlement dont le Conseil communal est le garant.

Mais tel était déjà le cas lorsque nous étions employé sous contrat à durée déterminée, à la différence qu'à cette époque, la reconduction du médiateur était potentiellement (et dans les faits) à l'ordre du jour tous les trois ans ce qui pouvait donner l'apparence que le titulaire de la fonction travaillait quasi en permanence avec une épée de Damoclès au-dessus de la tête.

En cela, ce nouveau statut apporte une stabilité de nature à renforcer cette indépendance .

Autre modification, l'âge de l'admission à la retraite qui avait été fixé à 70 ans par le législateur communal -selon toute vraisemblance, pour ne pas fermer la porte à la compétence et la sagesse d'un retraité actif- a été ramené à la limite légale de 65 ans.

On notera aussi que, dans la foulée, le Collège a souhaité ajouter à l'énumération des cas de figure où il peut être mis fin à notre contrat unilatéralement l'abandon par l'Autorité communale de la médiation communale.

Cela pouvait paraître évident mais ça l'est sans doute davantage encore quand c'est écrit.

Nous observons enfin que la recommandation de la Tutelle « de revoir la possibilité de son licenciement pour faute grave » n'a pas débouché sur une modification fondamentale de l'article 6 du règlement lors de sa révision du mois de juillet 2011.

Certes, une rectification a été apportée à un télescopage entre les deux dernières phrases de cet article² mais ça ne pouvait être à cela que la Députation permanente réagissait à l'époque puisque ce pataquès légistique n'est apparu que lors de la première modification du règlement intervenue le 29 septembre 2008.

Nous pensons que la Tutelle entendait par là que le règlement, tout en prévoyant la possibilité d'une rupture unilatérale du contrat pour motif de faute grave, intègre également une clause de protection excluant la révocation du titulaire de la fonction pour des actes posés dans le cadre de l'exercice de sa mission.

Cela va de soi nous dira-t-on. Comme déjà souligné plus haut, ça va encore mieux en l'écrivant.

Présence sur les réseaux sociaux

Depuis notre entrée en fonction, nous nous sommes efforcé d'accroître et d'entretenir la notoriété du service du Médiateur partant du principe que ce service a été mis sur pied par le législateur communal pour qu'il remplisse pleinement son rôle.

En dépit de nos initiatives en matière de publicité, le service reste encore, sinon totalement inconnu, méconnu de trop nombreux citoyens voire de certains agents !

Assurer la promotion de notre fonction via les moyens de publicité classiques est hélas synonyme de dépenses peu opportunes dans le contexte de rigueur budgétaire à laquelle la Ville est confrontée.

A l'instar de confrères qui ont franchi le pas, nous avons donc décidé de faire une incursion dans les réseaux sociaux. Outre qu'il présente l'indéniable avantage de la gratuité, le bouche-à-oreille, virtuel en l'occurrence, ne compte-t-il pas parmi les plus vieux médias du monde ?

Benchmarking à Namur

A la différence de la Ville de Charleroi, l'entité de Namur (110.000 habitants) qui se compose de 25 petites communes ou villages répartis sur une superficie de 17.500 ha ne dispose pas d'une administration décentralisée. Celle-ci est concentrée à l'Hôtel de Ville situé au coeur de Namur.

Néanmoins, cette concentration ne rime pas pour autant avec saturation.

Localisée au rez-de-chaussée de l'hôtel de Ville de Namur, la Maison des Citoyens a vu le jour en juillet 2007. Elle regroupe sur un même plateau tous les services les plus usuels auxquels fait appel le citoyen.

Loin des guichets cloisonnés et déshumanisés, cet espace offre une réelle convivialité aux usagers dans l'accomplissement de leurs démarches administratives.

Certes, Charleroi et Namur, de par leur taille respective, leur histoire et leur profil sociologique ne sont pas comparables mais nous pensons, pour avoir visité la maison des Citoyens, que l'organisation de cette structure pourrait, dans sa philosophie, être une source d'inspiration pour la future cité administrative mais aussi, sans attendre cette échéance, enrichir notre vision du service au citoyen.

²

La phase « 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 du 3 juillet 1978 relative aux contrats de travail » résulte de la réunion involontaire de deux phrases distinctes.

**Ci-dessous, une présentation des lieux telle qu'elle nous a été exposée
par le responsable qui nous a accueilli à Namur**

Centre Info

Premier lieu d'accueil, il informe les citoyens et répond à leurs demandes. Les agents remettent un ticket en fonction de la démarche des citoyens et un agent est chargé de l'accueil téléphonique (ligne centrale et dispatching).
Il est également possible d'obtenir un ticket, en toute autonomie, aux bornes tactiles situées en face du Centre Info.
Le Centre Info guide également les citoyens vers les autres services de l'administration communale.

Salle d'attente

Située un peu à l'écart.
D'aspect lumineux et facilement accessible.
Equipée de deux écrans d'appels et d'une télévision.
Trois photomatons, dont un accessible aux Personnes à Mobilité Réduite, se trouvent à proximité
(5€ / 6 photos).

**Signalisation
colorée et numérique**

Les citoyens sont appelés via les tableaux d'affichage (le numéro clignote et un appel vocal est fait au troisième appel). Le citoyen doit rejoindre le numéro du guichet renseigné à l'écran. Pour l'aider dans sa recherche, le citoyen utilise le code couleur. Celui-ci est repris sur l'écran d'affichage et dans la signalisation des guichets.

Rose clair	1 à 49	→	Etrangers
Rouge	50 à 99	→	Guichets rapides
Rose foncé	100 à 139	→	Permis de conduire
Mauve	140 à 179	→	Pop général
Bleu clair	800 à 850	→	Sports-Jeunesse
Gris	520 à 549	→	Actes
Gris	550 à 589	→	Mariage-Divorce Adoption-Nationalité
Rouge	590 à 659	→	Pension & handicap (guichet rapide)
Gris	660 à 739	→	Naissance (déclaration)
Jaune	740 à 799	→	Sacs poubelles-Taxes-Propreté publique

Stewards

Deux stewards de plateau sont présents pour aider et guider les citoyens, mais aussi expliquer le fonctionnement des cabines photos.
Ceux-ci ont également un rôle essentiel pour les autres agents de la Maison des Citoyens puisqu'ils sont responsables de la logistique de celle-ci. Ainsi, ils s'occupent du petit

matériel de bureau, des aides techniques et autres appuis urgents aux agents des guichets.
Enfin, les stewards sont responsables de la gestion de la salle du Conseil Communal (réservation, préparation, logistique).

Espace guichets

Tout est mis en œuvre pour réserver à la population une prise en charge adaptée et personnalisée. Les guichets sont notamment pensés pour permettre un accueil aisé des personnes à mobilité réduite.

La Maison des Citoyens rassemble les guichets suivants :

Population	Etat Civil	Affaires sociales	Finances	Sport – Jeunesse
<ul style="list-style-type: none"> * Population * Etrangers * Permis de conduire * Guichets rapides 	<ul style="list-style-type: none"> * Naissance * Mariage * Décès * Cimetière 	<ul style="list-style-type: none"> * Pensions * Handicaps 	<ul style="list-style-type: none"> * Exonération taxes propreté publique et égouts + sacs poubelles, 	<ul style="list-style-type: none"> * Inscriptions aux stages sportifs et plaines jeunesse.

Lors des périodes électorales, des guichets « élections » sont également mis en place afin de répondre aux questions des citoyens et de réaliser rapidement les démarches nécessaires.

Un écrivain public est également à la disposition des citoyens le jeudi, de 13 h à 16 h, et le samedi, de 9 h à 11 h 30.

Tous les citoyens n'ont pas la possibilité de se rendre physiquement à l'administration communale et l'ensemble des démarches ne peut pas être réalisé via une procuration. Pour ce faire, des visites à domiciles sont prévues, mais selon des critères spécifiques, notamment des raisons médicales.

Sur rendez-vous le samedi

La Maison des Citoyens est ouverte non-stop du lundi au vendredi de 8h à 16h – le samedi sur rendez-vous.

Dans un souci de confort du citoyen, afin de réduire les temps d'attente, il a été convenu de recevoir la population sur rendez-vous le samedi de 8h30 à 11h30.

Espace Participation

L'Espace Participation fournit de nombreuses informations qui touchent de près ou de loin à la vie communale : travaux divers, activités et événements, environnement... Son équipe invite les citoyens à vraiment participer à la vie locale.

Sécurité

La sécurité de la Maison des Citoyens est assurée de 12h à 16h par la présence d'un gardien.

De plus, les deux stewards, par leur simple présence, assurent une forme de sécurité et rassurent les agents présents aux guichets.

Guichet social unique

Toujours dans une optique d'accessibilité, le guichet social unique est un espace partagé entre différents services fédéraux. Ceux-ci y tiennent des permanences délocalisées.

Les services concernés sont :

(13) Ministère de la prévention sociale : allocations pour personnes handicapées

(14) Fonds des accidents du travail

Cellule Procédures

Composée de travailleurs de l'ombre, l'équipe « procédures » a pourtant un rôle essentiel puisqu'elle participe à la formalisation de l'ensemble des procédures utilisées à la Maison des Citoyens.

La formalisation écrite de ces procédures répond à un triple objectif ; permettre aux

nouveaux agents de connaître rapidement les procédures, servir de référents aux agents en cas de doute ou d'oubli, et, bien évidemment, uniformiser la méthode de travail utilisée aux différents guichets.

Cette cellule travaille également à la gestion et la mise à jour d'un programme informatique appelé « Suivi interventions ». Celui-ci permet aux citoyens et aux agents communaux de signaler les interventions nécessaires sur le territoire communal et ce, directement aux services compétents.

Cela va de l'avaloir bouché à la lampe défectueuse en passant par des panneaux illisibles, des détritiques ou des travaux non terminés.

Une fois la demande encodée, elle est directement redirigée vers le service adéquat pour qu'il puisse intervenir rapidement et efficacement.

Cellule Courrier

Les demandes de documents reçues par courrier postal, par fax, par mail ou en ligne sont traitées par une équipe spécifique. De même, certaines démarches simples sont traitées par cette cellule. Pour les autres démarches, la cellule relaye la demande vers la cellule adéquate.

Casier Judiciaire

La cellule casier judiciaire s'occupe principalement de répondre aux demandes d'extraits de casier judiciaire reçues aux différents guichets.

Le site internet support de l'accueil téléphonique

Ainsi qu'expliqué dans la présentation ci-dessus, le « centre info », premier interlocuteur du visiteur de la Maison des Citoyens de Namur, prend également en charge l'accueil téléphonique et dispatche les communications vers les services. Pour aiguiller au mieux les appelants, l'agent dispose d'un PC avec un accès direct au site internet de la Ville de Namur où il peut, à l'aide du thésaurus (voir reproduction page 15) qui est mis à disposition de l'internaute, répondre à tous les questions.

Nous invitons d'ailleurs le lecteur à expérimenter ce « thésaurus » en surfant sur le site www.ville.namur.be

Il ne pourra que regretter que notre site www.charleroi.be, en dépit de son récent reformatage, n'offre pas à ses utilisateurs un système de recherche aussi performant.

Pas seulement pour la rapidité de la consultation mais aussi pour le contenu des informations auxquelles renvoient les mots-clés.

Ainsi nous reproduisons ci-après la fenêtre (page 16) à laquelle donne accès le mot-clé « permis de location » (exemple choisi au hasard) sur le site de la ville de Namur et juste après, avec le même mot-clé, celle disponible sur le site de la ville de Charleroi.

On notera que la page du site carolo ne va pas à l'essentiel de ce qu'il faut savoir sur le permis de location. S'y trouvent des liens vers des informations inutiles et obsolètes.

Il serait grand temps qu'un nettoyage en profondeur de la banque de données soit réalisé pour éliminer toutes ces scories.

Pas question de jeter ici la pierre aux informaticiens et gestionnaires du site de la Ville : l'actualisation des données ne peut être menée à bien que par les responsables de service. Avec le nouvel outil de gestion de contenu qui a été implémenté à la faveur du relooking du site, il devraient pouvoir s'y atteler dans un avenir que l'on espère pas trop lointain.

www.ville.namur.be

RECHERCHE : Entrez vos mots-clés... Rechercher Accueil Administration Politique Thématique Infos En ligne

Vous êtes ici : Administration > Vos démarches A>Z

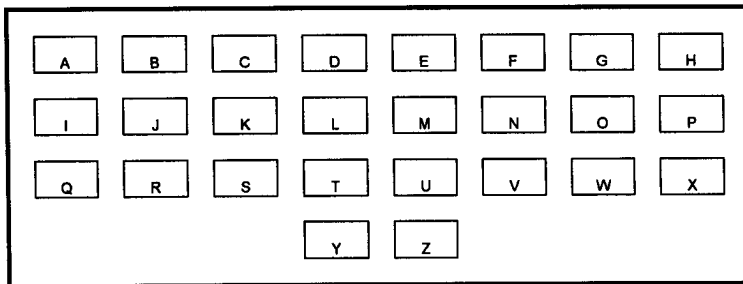
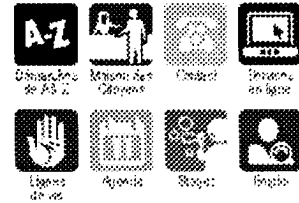
Vos démarches

En sélectionnant une lettre vous aurez accès à une liste de mots clés commençant par la lettre sélectionnée.
Ces mots correspondent aux démarches que le citoyen peut effectuer à la commune :

La Maison des Citoyens vous accueille pour toutes vos démarches administratives :

Rez-de-chaussée de l'Esplanade de l'Hôtel de Ville (rue de Fer)
ouvert non-stop du lundi au vendredi de 8h à 16h
Pour toute demande : 081/246 246

Le samedi uniquement sur rendez-vous
Pour un rendez-vous le samedi : 081/246 000 (du lundi au vendredi de 8 h à 16 h)



Moteur de recherche - Introduire un mot clé

Recherche par mot clé

Vous pouvez nous envoyer vos suggestions à l'adresse : vos.demarches@ville.namur.be



Administration

- Contacts
- Vos services communaux
- Maison des Citoyens
- Vos démarches de A à Z
- Règlements communaux
- Enquêtes publiques
- Location de salles

Thématiques

- Culture | Tourisme | Fêtes
- Economie | Emploi
- Education | Jeunesse
- Environnement
- Mobilité | Emploi
- Social | Santé | Logement
- Sports
- Urbanisme | Voirie
- International | Médias

Politique

- Vos élus
- Les séances du Conseil communal
- Déclaration de politique générale et notes thématiques

En ligne

- Catalogue des bibliothèques
- Commande de documents d'Etat civil
- adresses.namur.be

Infos

- Presse
- Agenda
- Stages | Activités | Plaines de vacances
- Annuaire associatif
- Trafic
- Plan de ville
- Gardes | n°utiles

Vous avez choisi le sujet suivant **Permis de location**, voici le résultat:

Permis de location (modifié le : 25/11/2011)

Les articles 9 et 10 du Code wallon du Logement disposent qu'avant toute mise en location d'un petit logement individuel ou d'un logement collectif, le bailleur doit être titulaire d'un permis de location.

Le logement doit:

- * respecter les critères de salubrité ,
- * respecter les règlements en matière de sécurité incendie ,
- * garantir l'inviolabilité du domicile et le respect de la vie privée,
- * avoir été construit, aménagé ou créé dans le respect des dispositions applicables en matière d'aménagement du territoire et d'urbanisme,
- * Les logements visés sont les logements collectifs, les petits logements individuels loués ou mis en location à titre de résidence principale ou dont la vocation principale est l'hébergement d'étudiant.

Définitions :

- * **Logement collectif:** logement dont au moins une pièce d'habitation ou un local sanitaire est utilisé par plusieurs ménages.
- * **Petit logement individuel:** logement dont les pièces d'habitation et les locaux sanitaires sont réservés à l'usage individuel d'un seul ménage et dont la superficie habitable ne dépasse pas 28m².

Plus d'infos ?**Administration du logement / Qualité de l'habitat***

Tél. 081/33.23.28

Fax :

DCS/Aff.civiles & sociales/Logement/Permis location*

Tél. 081/24.60.84

Fax : 081/24.71.93

logement@ville.namur.be

SPW / Info-Conseils / Logement*

Tél. 081/33.23.10

Fax :

SPW / Téléphone vert / (en français)*

Tél. 0800/11.901

Fax :

Les contenus associés au mot-clé « permis de location » apportent une information claire, précise et actualisée.



Recherche

Entrez vos mots-clés:

[Recherche avancée \(#\)](#)

Résultats de la recherche

Logements soumis au permis de location (<http://www.charleroi.be/node/2641>)

... 2006 une taxe communale annuelle sur les logements soumis au **permis de location**. ARTICLE 2 : La taxe est due par toute personne physique, ...

Charleroi - 29/06/2006 - 00:00

Permis de location (<http://www.charleroi.be/node/67>)

... logements individuels, loués ou mis en **location** à titre de résidence principale, où aux petits logements loués ou mis en **location** et ... et quatre locataires) Pour introduire une demande de **permis de location** il convient de s'adresser au Département du Logement pour ...

Charleroi - 18/04/2007 - 00:00

Bulletin communal (<http://www.charleroi.be/node/6338>)

... Mons 2015 Capitale européenne de la Culture. Suivi de l'adhésion de Charleroi à la coalition ... 2012. Le « réenrôlement » des taxes désormais **permis**. Académie du management public Travaux du chantier de ...

Charleroi - 20/09/2010 - 00:00

Les contenus associés au mot-clé « permis de location » tiennent plus du melting-pot que de l'information pratique.

Troisième partie Statistiques

Nous avons clôturé l'année 2011 avec un nombre total de dossiers -Ville, CPAS et hors compétence- de 343 unités ce qui représente une augmentation de 11 pc par rapport à l'exercice précédent (309).

Les dossiers Ville et CPAS cumulés sont au nombre de 319, soit une hausse de 12 pc au regard de 2010, pour 24 dossiers « hors compétence », en baisse de 2 pc.

Nous avons donc traité 302 cas visant la Ville (242 plaintes, 60 demandes d'information/intervention) et 17 autres concernant le CPAS (13 plaintes, 4 demandes d'information/intervention). Bien qu'ils soient passés de 12 à 17 unités, les dossiers « CPAS » demeurent très minoritaires par rapport à ceux qui ont la Ville pour objet ce qui confirme la tendance observée depuis que le service existe (cfr. nos commentaires à ce sujet en page 12 du rapport 2010)

Les dossiers Ville ont donc, pour leur part, augmenté de 11 pc passant de 271 à 302 unités.

Il convient toutefois de signaler que ce chiffre a été gonflé par un afflux de plaintes émanant de citoyens bénéficiaires de titre-sacs poubelle ainsi que nous l'évoquons dans notre rapport de l'exercice passé.

« Même scénario à chaque fois : le plaignant nous contacte à l'invitation de l'ICDI qui ne l'a pas trouvé dans sa liste des redevables de la taxe. Nous opérons la vérification et renvoyons un mail à l'intercommunale avec les coordonnées précises du demandeur collectées au RN. La plupart du temps, les préposés de l'ICDI parviennent alors -et seulement alors, de toute évidence ...- à identifier le bénéficiaire dans leur listing et font le nécessaire pour qu'il reçoive les sacs. Si notre intervention est saluée par le citoyen, cette manière de fonctionner ne nous paraît pouvoir être « institutionnalisée ». Nous prendrons langue prochainement avec les responsables de l'intercommunale. »

A la vérité, pour ne pas abandonner à leur sort des citoyens qui voyaient en nous l'ultime recours pour recevoir leur dû -l'ICDI se retranchant derrière son listing- nous avons pris le parti de traiter ces cas jusqu'au 31 décembre 2011. On ne s'étonnera donc guère que la division « Ressources communales » affiche un nombre important de plaintes. Parmi ces 69 réclamations, 61 ont trait à ces titres-sacs. Nous les avons comptabilisées dans cette division dans la mesure où les plaignants qui nous sollicitaient postulaient que le problème relevait de la gestion par la Ville de la taxe « déchets ». Il va de soi cependant que nous avons classé ces plaintes dans la catégorie « non-fondée ». En ces temps de vache maigre pour les ménages, nous pensons avoir fait oeuvre utile en prenant en charge ces dossiers, mais depuis le 1er janvier 2012, nous déclinons définitivement notre compétence en la matière.

Département	Plaintes	Demandes d'information/ d'intervention	Total des dossiers ouverts 2011	Total des dossiers ouverts 2010
-------------	----------	--	---------------------------------	---------------------------------

Direction de l'Aménagement urbain et Développement urbain

Aménagement urbain	4	1	5	1
Permis d'urbanisme	14	1	15	25
Régie foncière	0	1	1	2
Logement	3	4	7	4
Quartiers	3	0	3	1
		Total	31	33

Direction de l'Animation urbaine

Sports	1		1	1
Culture	0	0	0	2
		Total	1	3

Direction de la Citoyenneté et Communication

Accueil du Citoyen	2	0	2	3
Etat civil et cimetières	4	1	5	5
Population	35	5	40	32
Communications	0	0	0	1
		Total	47	41

Direction des Affaires économiques

Marchés publics et commerce	0	0	0	1
		Total	0	1

Direction de l'Éducation et Action sociale

Éducation	2	0	2	4
Action sociale et famille	1	1	2	3
		Total	4	7

Direction des Services financiers

Ressources communales	69 ³	2	71	25
Dépenses communales	1	0	1	3
Contentieux	3	0	3	6
		Total	75	34

³ Explication de ce chiffre page 19

Département	Plaintes	Demandes d'information/ d'intervention	Total des dossiers ouverts 2011	Total des dossiers ouverts 2010
-------------	----------	--	---------------------------------	---------------------------------

Direction des Services généraux

Secrétariat communal/Affaires juridiques/Assurances	3	3	6	7
Police administrative	7	1	8	8
Ressources humaines	0	1	1	2
		Total	15	17

Direction des Services techniques

Voirie	31	9	40	41
Propreté	10	2	12	4
Bâtiments	2	4	6	4
Ecologie urbaine	4	0	4	10
Logistique	0	0	0	1
		Total	62	60

Direction de la Prévention et Sécurité

Médiation de quartiers	0	7	7	5
Prévention	0	1	1	3
		Total	8	8

Service régional d'Incendie

Service d'incendie	2	0	2	1
		Total	2	1

Police

Commissariats de quartier	10	3	13	17
Police secours	2	0	2	3
Etude-mobilité/Signalisation/Commission trafic	10	3	13	15
Environnement	0	0	0	1
		Total	28	36

Bourgmestre, Collège, Cabinets

Bourgmestre	7	6	13	9
Commission Trafic	1	0	1	0
Collège	1	0	1	0
		Total	15	9

Département	Plaintes	Demandes d'information/ d'intervention	Total des dossiers ouverts 2011	Total des dossiers ouverts 2010
-------------	----------	---	------------------------------------	------------------------------------

Régie communale autonome

R.C.A.	10	4	14	21
		Total	14	21

C.P.A.S.

Aide sociale	9	2	11	8
Administration générale	2	2	4	4
Maison de retraite et de soins	1	0	1	0
Service d'aide et de soins à domicile	1	0	1	0
		Total	17	12

Récapitulatif de l'ensemble des dossiers ouverts

	Plaintes	Demandes d'information/ d'intervention	Dossiers ouverts 2011	Dossiers ouverts 2010
Dossiers Ville	242	60	302	271
Dossiers CPAS	13	4	17	12
Total des dossiers Ville + CPAS	255	64	319	283
Dossiers hors compétence		24	24	26
Total Ville+CPAS+hors compétence	255	99	343	309

Dossiers Ville et CPAS

	Pourcentage
Demandes d'information/d'intervention	20%
Plaintes	80%
Non clôturés	12%
Clôturés au 31/12/2011 :	88%
Non recevables	1%
Recevables :	99%
Appréciation réservée	14%
Non fondés	39%
Fondés	38%
Satisfaits	86%
Non satisfaits	14%
Interrompus	9%

Quatrième partie

Dossiers et recommandations

La présentation des dossiers qui va suivre ne vise pas l'exhaustivité. Elle procède d'une sélection des cas les plus significatifs à nos yeux. Comme l'an passé, l'identification des services concernés par les réclamations reflète le caractère souvent transversal de celles-ci.

Innovation par rapport à l'an dernier, le chapitre se décline en trois parties.

Dans la colonne de gauche

- **Les dossiers clôturés de 2011.** Il s'agit des réclamations que nous avons pu finaliser avant la fin de l'exercice, avec des résultats variables et, parfois, une recommandation à la clé.

Dans la colonne de droite en grisé

- **Les dossiers non clôturés de 2011 :** faute de réponse ou d'acte concret dans le chef de nos interlocuteurs.
- **Les dossiers non clôturés de 2010 :** déjà évoqués dans notre rapport de l'exercice précédent, ils n'ont connu aucune évolution favorable.

Le tarif, c'est le tarif

En ce début janvier 2011, le beau-père du demandeur a été incinéré au crématorium de Gilly, filiale de la RCA. Les 130 sandwiches servis lors des funérailles lui ont été facturés à 1,80 euro la pièce alors que le tarif repris sur le site internet de la société mentionnait un prix unitaire de 1,25 euro.

Si le directeur du crématorium reconnaît d'emblée une erreur matérielle lors de la facturation - 1,80 au lieu de 1,50 euros -qu'il est disposé à rectifier- il maintient que le nouveau tarif en vigueur à compter du 1er novembre 2010 - 1,25 qui passe à 1,50 euros -est d'application en dépit du fait que le site n'avait pas été actualisé.

L'intéressé n'est pas d'accord et se tourne vers nous.

Sous réserve que notre compétence, s'agissant d'une filiale de la RCA, ne soit contestée, nous prenons la liberté de faire part de notre avis au

Dossiers 2011

Un mur d'indifférence

Ce couple et ses enfants habitent une maison dont le jardin et le passage latéral sont séparés d'un important site charbonnier de l'entité par un mur qui, sous le poids des terres du terril, tend à s'affaisser.

C'est la dame qui nous contacte en février 2011, très inquiète. Elle redoute que ce mur ne lâche un jour et qu'il s'effondre sur un de

⁴ Nous ferons, par ailleurs, remarquer au directeur que le site de la Ville de Charleroi, qui consacre une page au crématorium, en est toujours aux tarifs de 2007 !

⁵ En vertu de la Circulaire du 7 octobre 1992 relative à la tenue des registres de la population et des étrangers, « la personne de référence » est le membre du ménage qui est habituellement en contact avec l'administration pour les affaires concernant le ménage.

⁶ On notera que les déchets produits par les commerces et activités de bureau, qui y sont assimilés, ne sont pas collectés par ICDI qui ramasse uniquement les ordures ménagères, sauf si une convention spécifique a été conclue. Mais, dans la pratique, il est malaisé de vérifier qu'un sac blanc ICDI provient bien de l'activité d'un ménage et non d'une activité de type lucratif. Pour cette dernière, l'ICDI a d'ailleurs prévu des sacs de couleur différente d'une contenance de 100 litres.

directeur. Pour nous, il est clair que les sandwiches doivent être facturés au tarif annoncé sur le site internet.

Visiblement outré par l'insistance du « plaignant » -dont il toise les prétentions matérielles en ces circonstances de deuil- notre interlocuteur semble subitement gagné lui aussi par une approche, disons, très terre à terre. Il nous indique en effet que le tarif de la crémation a diminué au 1er novembre 2010 passant de 500 à 450 euros et que cette modification n'apparaît pas non plus sur le site. Donc, si le client persiste à revendiquer les sandwiches à 1,25 euro, alors il lui sera réclamé 50 euros de plus pour la crémation. Et c'est lui qui sera redevable de 17,50 euros...

Sauf que, de notre point de vue, le client n'a pas à faire les frais d'une actualisation déficiente des données affichées sur le site internet de la société⁴. A celle-ci d'assumer, que ce soit au désavantage ou à l'avantage de l'utilisateur.

Mais, manifestement, le responsable s'arc-boute sur sa position : les sandwiches seront facturés à 1,50 euro suivant le nouveau tarif en vigueur et, en guise d'excuse pour l'erreur de facturation reconnue, l'unique bouteille de vin consommée le jour des obsèques (12 euros) sera offerte. Sans nouvelles du « plaignant », nous en restons là. Mais nous demeurons convaincu que l'exploitant aurait pu poser ce geste d'apaisement sans que ce manque à gagner (130 sandwiches X 0,25 euro/pce = 32,5 euros) ne mette en péril l'équilibre financier de la société.

(2011.01.012 - Crématorium RCA)

Ménage ou famille monoparentale ?

Sans revenu, ce sexagénaire vit avec son fils de 34 ans qui émarge au chômage. En tant que personne de référence du ménage, c'est au nom de ce dernier qu'est enrôlée la taxe communale de collecte et de traitement des déchets ménagers au taux « ménage composé de 2 personnes », soit 135 euros.

A la lecture du règlement-taxe, il se demande s'il n'aurait pas plutôt intérêt à se signaler comme personne de référence du ménage afin de constituer avec son fils une famille monoparentale composée de deux personnes et bénéficier d'un taux d'imposition moindre (102 euros).

Le responsable du contrôle et établissement des impôts communaux nous confirme que, dans l'état actuel de la législation, le père et le fils pourraient

ses enfants. Elle en a touché un mot au relais de quartier qui devait en parler au responsable des terrils au sein de l'Aménagement urbain.

A notre tour, nous prenons contact avec ce responsable et lui envoyons des clichés des lieux réalisés par nos soins.

Deux mois se passent sans que nous ne recevions la moindre information quant à d'éventuelles mesures envisagées. La plaignante nous recontacte : elle a tout de même reçu la visite d'une équipe d'agents venus dans l'intention d'abattre les arbres situés au pied du terril et adossés au mur mais, après examen de la situation, ils ont jugé plus prudent de ne pas toucher à ces plantations de peur que ça n'entraîne un mouvement des terres qui aurait raison du mur. Selon la propriétaire, ces agents lui ont conseillé de placer des étauçons...

Nous réinterpellons le responsable des terrils une première fois en avril et puis en juin -avec copie de notre courrier à l'échevin et au directeur adjoint de l'Aménagement urbain- mais visiblement la situation ne semble émouvoir personne.

Considérant que ce mur constitue un danger potentiel -principe de précaution- nous ne pouvons décemment pas entretenir cette famille dans l'espoir qu'une

7

Le courrier-type d'un échevin annonçant au citoyen qu'il a transmis sa requête à son administration et invitant ce même citoyen à rappeler son cabinet s'il n'obtient pas réponse ne nous paraît pas digne d'une bonne gouvernance. N'appartient-il pas au responsable politique de s'assurer lui-même de ce que fait ou ne fait pas son administration ? Est-ce concevable de sous-traiter cette supervision au citoyen ?

effectivement être considérés comme une famille monoparentale de deux personnes, à condition que le premier se fasse inscrire comme personne de référence du ménage⁵. La taxation se base en effet exclusivement sur les informations extraites du registre national au 1er janvier de l'exercice d'imposition sans qu'entrent en ligne de compte des considérations relatives aux revenus et/ou à l'exercice effectif d'une autorité parentale.

(2011.02.011 - Ressources communales)

Emplacement PMR abusivement réservé...

Le voisin de la plaignante a sollicité et obtenu un emplacement de stationnement réservé PMR (personne à mobilité réduite) devant chez lui pour son fils handicapé et titulaire, à ce titre, de la carte spéciale. Une facilité qui n'a pas lieu d'être dès lors qu'il dispose d'un garage au fond de son jardin. Elle s'en est plainte à la Police afin que cet emplacement soit supprimé et que les riverains puissent à nouveau bénéficier d'une place de stationnement abusivement réservée.

Le service Etude-Mobilité de la Police a admis l'anomalie et promis l'abrogation du règlement complémentaire par le Conseil communal suivie de l'effacement du marquage au sol et de l'enlèvement de la signalisation ad hoc.

Notre plaignante n'a toujours rien vu venir.

Nous contactons le service qui, après vérification, nous indique que le règlement complémentaire a bien été abrogé par le Conseil.

Il ne reste qu'à procéder à la « dématérialisation » de l'emplacement. Une fiche sera établie à l'attention du service « signalisation ».

...ou injustement effacé ?

Quelques mois plus tard, nous sommes contacté par le voisin de la plaignante qui devient, ipso facto, plaignant à son tour.

Il ne comprend pas en effet pourquoi des agents de la Ville sont venus effacer l'emplacement PMR alors que la situation n'a guère changé, à savoir que son fils est toujours titulaire de la carte spéciale et que le garage dont la présence justifie l'abrogation du règlement complémentaire existait déjà avant son adoption !

A l'époque où cette facilité fut accordée, l'autorité communale se basait sur une circulaire ministérielle régissant l'octroi des emplacements de stationnement réservés pour PMR.

Mais, à l'instar du règlement communal spécifique qui sera adopté le 31 mai 2010, la circulaire posait déjà comme condition d'octroi (parmi d'autres) « le

solution va intervenir de notre fait et l'exposer ainsi à des risques.

Nous clôturons -avec copie à l'échevin et au Bourgmestre- et invitons la plaignante à saisir le Juge de paix.

(2011.01.021 - Aménagement urbain)

Un dossier enterré

La propriété de la plaignante jouxte un cimetière communal. Régulièrement, elle retrouve dans sa parcelle des déchets divers jetés par dessus le mur d'enceinte. Plus récemment, elle a découvert un tas de gravats au pied de ce mur déjà vétuste.

Elle a signalé la chose au fossoyeur mais il ne semble pas s'en soucier.

Contact avec le responsable des cimetières qui nous informe d'une double demande adressée par ses soins à la division Bâtiments. A savoir l'enlèvement des gravats et l'installation d'un filet de protection surplombant le mur pour empêcher le jet de déchets. Nous nous orientons vers la division Bâtiments où nous éprouvons quelques difficultés à trouver un interlocuteur.

De fil en aiguille, nous parvenons à identifier le technicien chargé d'examiner la demande émanant du responsable des cimetières. Il nous indique que les gravats abandonnés sur le terrain de la plaignante ne proviennent pas du mur d'enceinte mais de travaux réalisés par un particulier sur sa sépulture.

lieu de travail ou de domicile ne comporte pas de garage ou de parking privé exploitable par la personne à mobilité réduite et lui permettant une accessibilité réelle ».

D'une lecture attentive de ce critère, il se dégage que la seule possession d'un garage dans le chef du demandeur ne peut justifier un refus d'octroi. Encore faut-il que ce garage lui permette une accessibilité réelle. Or, dans le cas présent, le garage n'est pas attenant à l'habitation. Permet-il une accessibilité réelle ou pas ? Sans doute, y a-t-il eu dans cette affaire deux appréciations différentes.

Quoi qu'il en soit, l'emplacement PMR n'existe plus. Nous invitons le plaignant à introduire une nouvelle demande entre les mains du Bourgmestre et à nous tenir informé du suivi.

(2011.02.016 - 2011.09.006 - Police Etude mobilité-Police administrative)

Le fossoyeur fait le mort

La pierre tombale des parents de la plaignante a subi des dégâts voici deux ans. A l'époque, selon ses dires, le fossoyeur avait reconnu que la sépulture avait été malheureusement accrochée par un engin et s'était engagé à faire une déclaration à l'assurance de la Ville pour une prise en charge de la remise en état. Aujourd'hui, elle attend toujours la réparation et, de son côté, l'agent fait...le mort.

Contact avec le responsable des cimetières de l'entité qui, en remontant deux ans en arrière, ne trouve pas trace de travaux réalisés à l'aide d'engins dans ce cimetière. Une chose est sûre, il n'y a pas de dossier d'indemnisation ouvert auprès de la compagnie d'assurance et aucun membre du personnel ne lui a jamais signalé le moindre incident avec un engin. Il n'exclut pas un engagement pris par le fossoyeur à titre personnel -un lien de parenté entre ce dernier et la plaignante nous sera d'ailleurs confirmé- qui, en tout état de cause, ne saurait lier la Ville d'une quelconque façon. Il est cependant disposé à provoquer une confrontation entre son agent et l'intéressée.

Dans l'intervalle, la plaignante nous recontacte et, suivant notre conseil, rencontre le fossoyeur pour l'aviser des démarches qu'elle a entreprises auprès de notre service et, indirectement, auprès de sa hiérarchie.

Elle nous rappelle quelques semaines plus tard, satisfaite : son interlocuteur a procédé à la réparation avec le concours d'un marbrier mais dans un cadre strictement privé n'impliquant nullement la Ville. Elle nous demande d'en rester là.

(2011.03.003 - Cimetière)

Il n'en reste pas moins, selon lui, que le mur en question nécessiterait une sérieuse réfection, condition préalable à la pose d'une clôture. Toutefois, ajoute-t-il, cette décision doit être prise par le Collège et il appartient à sa hiérarchie de le sensibiliser. Nous nous en remettons à l'agent qui semble faire office de hiérarchie dans cette division privée de directeur. Nous lui soumettons à la fois la question de l'enlèvement des gravats et de la remise en état du mur.

Au 31 décembre 2011, soit plus d'un an après avoir été saisi du dossier nous n'avions toujours pas de réponse définitive.

(2010.11.008 - Cimetière-Bâtiments)

En attendant l'îlot du virage

Ce couple de retraités met en location une petite maison ouvrière localisée à proximité d'industries en activité et située sur un virage serré. En le négociant, les poids lourds qui desservent ces entreprises mordent sur le trottoir aujourd'hui défoncé.

En avril 2008, les plaignants ont interpellé l'échevin en charge de la Voirie dans l'espoir que soient installés des potelets.

La Commission Trafic et Mobilité (CTM) saisie par l'échevin -qui en a informé les intéressés en promettant un suivi- a émis un avis défavorable sur cette

La galère pour un emplacement PMR

L'épouse de l'intéressé souffre d'une maladie mentale et éprouve des difficultés à se déplacer. Il en est à sa troisième demande en vue de l'obtention d'un emplacement de stationnement réservé pour PMR, les deux premières ayant fait l'objet d'un avis défavorable du service Etude-Mobilité de la Police.

La première fois, relate-il, les policiers se sont présentés alors qu'il était absent : ils ont été reçus par l'épouse qui, un peu égarée du fait de son état, leur a déclaré qu'elle n'avait pas besoin de cet emplacement réservé. Ils ont en plus constaté qu'elle pouvait se mouvoir sans aucune aide.

La deuxième demande aurait été repoussée au motif que l'emplacement était demandé par une personne qui ne conduit pas.

Surprenante motivation au regard des dispositions en la matière sur l'authenticité de laquelle nous ne parviendrons pas à faire la clarté, tant les explications fournies à cet égard par l'inspecteur en charge du rapport ne furent pas des plus limpides.

Quant à la troisième demande, introduite par le biais de l'échevin de l'Action sociale et de la Solidarité, elle est en cours d'instruction depuis janvier mais le plaignant n'a toujours pas reçu la visite de la Police alors que la santé de son épouse se détériore de jour en jour.

Il nous faudra exactement six mois -d'avril à octobre 2011- pour obtenir des informations du service Etude-Mobilité quant à l'état d'avancement de ce dossier.

Nous apprendrons ainsi que le rapport effectué par la Police est cette fois favorable.

Mais il doit à présent effectuer son (trop) long parcours : avis de l'inspecteur régional, Police administrative pour élaborer le règlement complémentaire, adoption du règlement par le Conseil, approbation par la tutelle et matérialisation.

(2011.03.017 - Police locale-Etude-Mobilité)

Le CPAS ne couvre pas tous les besoins

Le plaignant est propriétaire d'un box de garage dans une allée qui mène à un abri de nuit pour personnes sans domicile fixe géré par le CPAS. La porte métallique est gagnée par la rouille et particulièrement dans sa partie inférieure droite là où, dit-il, les usagers de l'abri de nuit, viennent régulièrement uriner lorsqu'ils sont rassemblés dans l'attente de l'ouverture de la structure d'accueil.

Estimant avoir subi un dommage imputable au laxisme des gestionnaires de

demande (ce type d'aménagement étant réservé à des situations où la sécurité des piétons est mise en péril) mais a préconisé une révision de la signalétique à l'attention des camions et l'aménagement d'un îlot pour faciliter leur giration.

Un plan sera même élaboré par la CTM et transmis à la division Voirie pour matérialisation en juin 2008. C'est à ce niveau que cela coince car, depuis lors, les demandeurs attendent toujours la solution.

Nous avons multiplié les courriers à la Voirie et à l'échevin. Nous n'avons jamais reçu ne serait-ce qu'un début de réponse.

(Voirie - 2011.02.039)

Potence en suspens

Le gestionnaire de réseaux ORES est venu installer une potence d'éclairage sur la façade du plaignant. Il craint que cette structure ancrée dans son bâtiment n'aggrave les fissures qui se sont faites jour avec le temps. S'il a bien eu un contact verbal avec le directeur-adjoint de la Voirie -service qui assure le relais vis-à-vis d'ORES- il n'a plus aucune nouvelle.

Nos tentatives resteront vaines pour en obtenir de la part de la division.

(2011.03.020 - Voirie)

Nid-de-poule, ni de réponse

Initiée par l'échevin de la Voirie au sortir d'un hiver 2010

l'abri, il a introduit une demande d'indemnisation auprès du CPAS auquel il réclame, devis à l'appui, la prise en charge intégrale du remplacement de la porte par une neuve. Une revendication à laquelle le Centre public n'est pas prêt à accéder considérant qu'il n'a pas à endosser la responsabilité des dégâts à la porte de garage. Toutefois, dans un souci d'apaisement, le CPAS a orienté le plaignant vers notre service en vue de dégager un compromis. Nous allons constater le dommage. Les traces et les odeurs d'urine, perceptibles à l'intérieur même du garage, attestent de ce que le bien du plaignant est utilisé comme une vespasienne.

Le responsable de l'abri de nuit nous décrit les aménagements déjà effectués et ceux à venir pour réduire au maximum les désagréments que pourrait entraîner l'abri dans le quartier. Toutefois, en dépit de ces mesures atténuantes et d'un règlement d'ordre intérieur prévoyant des sanctions pour les auteurs de trouble, il est impossible pour la direction de l'abri d'encadrer les usagers quand ils se trouvent sur la voie publique. Pour le surplus, le juriste du CPAS rappelle que la porte n'était pas neuve, que les dégâts sont limités et que leur origine n'est ni démontrée, ni déterminée.

Au vu de ces éléments, nous amenons le plaignant à revoir ses prétentions et à se satisfaire d'une intervention du CPAS de 50 pc du devis le plus bas. Soit 485 euros que nous arrondissons à 500 euros.

Pour les raisons qui viennent d'être évoquées, le CPAS nous fait savoir qu'il n'ira pas au-delà d'une indemnisation de 250 euros et que celle-ci, si elle est avalisée par le Bureau permanent, est motivée par le souci de conserver des relations de bon voisinage et ne constitue pas une reconnaissance préjudiciable d'une quelconque responsabilité.

Nous invitons le plaignant, décidé à saisir la Justice, à mettre en balance cette proposition -à prendre ou à laisser- avec le coût et les chances d'aboutir d'une action judiciaire. Parallèlement, nous lui proposons d'évaluer ensemble le moment venu l'efficacité des aménagements prévus à l'abri de nuit.

Il nous fera savoir, en réponse, que la procédure en Justice est en cours.

(2011.03.006 - CPAS)

Sacs bleus, sacs ICDI, il faut saquer !

Le plaignant est fatigué de la présence régulière devant sa façade de sacs bleus PMC abandonnés.

Ces sacs ont été mis à rue par des voisins peu scrupuleux qui les remplissent avec des déchets de nature étrangère aux PMC. Résultat, les agents de l'ICDI ne les ramassent pas et collent dessus un autocollant représentant une main rouge. Un dispositif censé sensibiliser les usagers.

Chaque fois, notre plaignant se tourne vers le service Propreté puisqu'il s'agit

particulièrement éprouvant pour le revêtement des voiries, l'opération « nids-de-poule » a été largement relayée par les médias. De quoi faire naître des frustrations chez les riverains dont la rue n'a pas reçu sa « transfusion » de tarmac. C'est le cas de cette dame qui le réclame de longue date sans être entendue. En avril 2011, nous questionnons le directeur-adjoint, puis l'échevin quant à savoir si ladite voirie pourrait être concernée par une réfection sommaire.

La réponse semble dans l'ornière.

(Voirie - 2011.04.017)

Le trappillon s'enfoncé

Cette société de services implantée sur un des quais de la Sambre nous avise qu'un trappillon situé en voirie est enfoncé engendrant une excavation assez sensible pour les amortisseurs.

Le problème a déjà été signalé mais pas encore résolu.

Nous en informons le Secteur Voirie concerné qui promet d'envoyer une équipe. Ne constatant aucun changement, nous nous en remettons alors au directeur-adjoint et à l'échevin.

Bilan de l'opération : un courrier, trois rappels et un trappillon toujours enfoncé.

(Voirie - 2011.05.016)

Qu'est ce qu'ils fabriquent avec ces pré-fabriqués ?

de dépôts en Voirie lequel vient enlever mais ne parvient pas à confondre les auteurs qui ont soin de ne laisser dans ces sacs aucun indice permettant leur identification.

Cet autre riverain se plaint quant à lui de certains de ses concitoyens qui sortent leurs sacs ICDI sur le trottoir le vendredi soir alors que le ramassage est prévu pour le lundi. Ces mises à rue prématurées ne sont pas uniquement le fait de particuliers, certains commerces ou institutions⁶ (agences de banque, Justice de paix, mutuelles, etc.) adoptent ce comportement incivique.

Commentaire :

La situation décrite par les deux plaignants reflète hélas la stricte vérité. En dépit du règlement spécifique adopté et d'une convention passée entre la division Propreté et la Police pour traquer les contrevenants en la matière, on observe ce phénomène encore un peu partout dans l'entité.

(2011.03.021-2011.07.023 - Propreté-Police locale)

Pas d'attestation « verglas »

Cette dame n'a pu se rendre au travail en ce deuxième jour de février en raison des routes verglacées. Son employeur, le Forem, lui demande de produire une attestation de la Ville certifiant l'état des routes.

Elle s'est rendue à sa MCA où on lui a dit qu'on ne délivrait pas ce type d'attestation.

Elle veut en avoir le cœur net en s'adressant à nous car, selon elle, ses collègues dans le même cas ont reçu ce document de leur administration communale sans problème.

Nous interrogeons le directeur adjoint de la Voirie qui confirme que la Ville n'accède pas à cette demande compte tenu que cette dernière « *ne peut préjuger des moyens potentiels de locomotion du demandeur (piéton, voiture équipée en pneus neige, 4X4, transport en commun) qui seraient plus adaptés à ce genre de circonstance. A moins que la circulation y ait été décrétée interdite, ce qui n'est pas le cas* ».

Le cabinet du Bourgmestre évoque, quant à lui, l'impossibilité pour la Ville de délivrer des attestations rue par rue et invite l'intéressée à produire soit les données IRM, soit d'avoir recours à la « preuve par commune renommée » (témoignages de voisins).

Ces réponses ne nous paraissent pas rencontrer l'exacte demande de notre interlocutrice. Il n'est en effet pas attendu de la Ville qu'elle apprécie si l'employée avait ou non réellement la possibilité d'atteindre son lieu de travail

Les plaignants résident à proximité d'une implantation communale constituée de quatre pavillons préfabriqués érigés en 1963 et aujourd'hui en pleine décrépitude. Sous la précédente législature, un projet d'aménagement des lieux incluant les voiries qui convergent vers la place où s'érigent ces infrastructures, avait été présenté lors d'une réunion avec les riverains de l'endroit à la suite d'une pétition.

Des crédits devaient être prévus au plan triennal 2007-2009 afin de mener à bien ces travaux mais cela n'a pu se concrétiser.

Les plaignants se demandent aujourd'hui si une solution est en vue car la situation va en s'empirant : les squatters et les rats ont fait leur apparition tandis que les dépôts sauvages jonchent le site. Mais ce qui inquiète bien davantage encore nos interlocuteurs, c'est la présence d'amiante dans ces bâtiments construits à une époque où ce matériau était couramment utilisé.

Nous avons questionné conjointement les échevins de la Voirie, de la Régie foncière et de la Propreté pour connaître leurs intentions dans leur sphère de compétences respective mais ils n'ont pas jugé utile de nous répondre.

(2011.06.008 - Voirie- Régie foncière-Propreté)

en dépit des conditions climatiques difficiles mais seulement d'attester de celles-ci, ne serait-ce qu'en signalant la sortie des camions de déneigement sur le territoire de l'entité.

Dans la foulée, nous nous enquérons de l'existence d'une ligne de conduite arrêtée par le Collège s'agissant de la délivrance de pareilles attestations.

Nous apprendrons ainsi qu'il n'y en avait pas jusqu'à ce que la Secrétaire communale se soumette la question au Collège à la faveur du cas présent.

Le Collège décide de ne pas délivrer de tels justificatifs motivant sa position par « *l'impossibilité de vérifier constamment l'état des voiries* ».

Au risque de nous montrer insistant, nous précisons à nouveau que l'employeur de l'intéressée semble prêt à se satisfaire d'une attestation précisant que les camions de déneigement sont sortis pour cause de verglas (en signalant, le cas échéant, que la rue de la plaignante ne figurait pas dans la desserte prioritaire).

En couchant noir sur blanc ce fait objectif et objectivable, la Ville ne se rendrait, nous semble-t-il, pas coupable d'une fausse déclaration.

Mais rien n'y fait, à la séance suivante, le Collège confirme son refus.

(2011.03.032 - Voirie-Collège communal)

Prévention incendie : le règlement ne s'applique pas à tous les immeubles

Propriétaire de quatre immeubles à appartements, la plaignante s'est vu délivrer un permis de régularisation *conditionnel* pour les quatre immeubles à appartements dont elle est propriétaire.

Le Collège, sur proposition de l'Urbanisme, subordonne en effet l'octroi dudit permis au respect des impositions du Service Régional d'Incendie (SRI) qui a relevé un certain nombre d'améliorations à apporter en matière de prévention incendie.

Elle s'étonne de cette décision car elle croit savoir que le règlement fraîchement adopté par le Conseil communal (25 janvier 2010) arrêtant les dispositions en matière de prévention incendie et de salubrité des logements, ne vise que les immeubles comprenant plus de quatre unités de logement. Or, ses quatre immeubles ne se composent que de trois appartements chacun.

La division Urbanisme nous confirme que l'avis du SRI est systématiquement demandé pour les permis portant sur un immeuble subdivisé. Un avis dont l'Urbanisme peut s'écarter mais qui devient contraignant lorsqu'il est intégré au permis.

Pour être complet, nous interrogeons le SRI quant à la base légale de l'avis rendu en l'espèce dès lors qu'il ne s'appuie pas sur le règlement communal.

Dans le périmètre d'une instruction judiciaire en cours »

Notre interlocuteur est à la tête d'un cabinet d'avocat auquel le Collège a confié la négociation de la convention avec le promoteur du projet commercial Rive Gauche. A l'origine de sa réclamation, des factures d'honoraires et frais restées impayées après pas moins de neuf lettres de mise en demeure sans pour autant avoir fait l'objet de la moindre contestation dans le chef de la Ville. Sur un montant total de 173.846,48 euros, l'avocat n'a enregistré jusqu'ici que le paiement d'un acompte de 86.488,25 euros en juin 2011. Le 7 septembre, il a reçu un courrier (du 30 août) signé de la main du Bourgmestre et de la Secrétaire communale ff lui indiquant que le Receveur communal s'opposait à la libération des sommes dues pour les motifs suivants :

- 1) *Certaines prestations facturées sont antérieures à votre désignation intervenue le 10 février 2009;*
- 2) *Les prestations du cabinet (...) et de Monsieur (...), expert immobilier ne rentreraient pas dans la définition stricte de la sous-traitance.*

Dans une lettre du 8 septembre, le plaignant a questionné le Collège quant à savoir si son courrier reflétait la position de la Ville ou

Il nous est répondu que ledit avis se fonde sur l'expérience professionnelle de l'officier chargé de l'enquête et sur deux dispositions légales : l'arrêté du gouvernement wallon du 21 octobre 2004 relatif aux détecteurs d'incendie et l'arrêté royal du 10 mars 1981 concernant les installations électriques pour les installations domestiques.

RECOMMANDATION :

On s'étonnera que le législateur communal dans sa louable volonté de réglementer cette matière où régnait jusqu'alors un certain flou juridique ouvrant la voie à de nombreux recours, ait limité son application aux immeubles de plus de 4 unités de logement, alors que l'Urbanisme sollicite systématiquement l'avis du SRI dès qu'un immeuble est subdivisé ne serait-ce qu'en deux unités.

(2011.04.020 - Urbanisme-SRI)

Colombariums : les convoyeurs attendent...

La défunte épouse de ce septuagénaire a été incinérée. Il a fait l'acquisition d'une loge de colombarium pour y placer les cendres. Seulement voilà, la Ville ne dispose plus actuellement de loges de colombarium dans tous les cimetières de l'entité. De nouveaux sont en cours de construction, il faut donc patienter. Le plaignant s'est résigné à faire placer l'urne cinéraire dans un caveau d'attente mais il commence à trouver le temps très long et accuse la Ville d'être responsable de ce retard.

Contact avec le responsable des Cimetières qui recadre la problématique.

Et d'expliquer que les entreprises de Pompes funèbres sont censées informer les proches qu'il n'y pas de colombarium disponible dans le cimetière de leur choix lorsque ceux-ci émettent le souhait de ce mode d'inhumation. Il est alors proposé aux familles soit de reporter leur choix sur un autre cimetière, soit d'opter pour une inhumation en concession pleine terre (pour urnes) ou, solution retenue dans le cas d'espèce, le placement de l'urne dans un caveau d'attente d'ici que le colombarium soit disponible. Le responsable précise, du reste, qu'aucune échéance n'a été garantie par la Ville s'agissant de la mise à disposition de ces nouvelles loges. Quant au chantier, il porte sur la construction de 15 colombariums répartis dans les cimetières de l'entité qui sont en pénurie. Les travaux ont démarré le 16 juin 2010. Le délai d'exécution étant de 30 jours ouvrables par colombarium, de manière cumulative et non simultanée, l'entreprise est donc toujours dans les délais.

Notre interlocuteur ajoute que ces loges sont en voie d'achèvement tout se disant incapable d'évaluer la date de réception provisoire.

A en juger par ces propos, le service gestionnaire ne semble pas préoccupé outre mesure par la situation « puisqu'on est toujours dans les délais ».

s'il faisait seulement écho à une opinion personnelle du Receveur communal.

En l'absence de réaction à cette dernière correspondance, il fait appel à notre service.

Dans un courrier adressé au Bourgmestre ff, en sa qualité de représentant du Collège, avec copies à la Secrétaire ff et au Receveur, nous nous inquiétons de savoir si une réponse au plaignant est en cours d'élaboration ou si ce mutisme relève d'un choix délibéré dont nous sollicitons alors le motif. Le seul à se manifester est le Receveur qui nous fait savoir qu'il s'est lui-même étonné auprès de la Secrétaire ff du contenu de la lettre adressée à l'avocat, qui présente une position officielle du Collège arrêtée en séance du 26 juillet 2011 comme son « avis personnel ».

Du Bourgmestre ff et de la Secrétaire ff, nous n'aurons aucune réponse au terme d'un délai d'un mois.

Ce qui nous amène à envoyer un rappel qui sera cette fois suivi d'une réaction lapidaire de la part du Bourgmestre ff.

Il nous rappelle que les honoraires réclamés par l'avocat sont « dans le périmètre d'une instruction judiciaire en cours ».

Traduction langue de bois-français : le Collège ne souhaite pas s'exprimer sur cette affaire.

Dans notre réponse, nous ferons d'abord remarquer au Bourgmestre ff que le courrier de la Ville à l'avocat l'avisant du refus du Receveur d'acquitter les

Quelques semaines plus tard, notre attention est attirée par un article paru dans la Nouvelle Gazette qui se fait écho de l'émoi d'une famille face à un problème identique à celui de notre plaignant.

Sauf que le message délivré au journaliste par l'entourage de l'échevine des cimetières a des allures de branle-bas de combat qui contrastent avec le paisible discours du responsable des cimetières avec lequel nous avons échangé.

« Ce mercredi, politiques et administration des cimetières se mettront autour de la table » écrit la Nouvelle Gazette. « Pour accélérer la cadence ! ».

Dans un courrier à l'échevine qui restera sans réponse, nous regretterons que le Politique, en donnant un tel signal, encourage le citoyen dans ce réflexe de recourir à la presse -deus ex machina- pour régler ses problèmes avec l'administration. En dépit de notre demande, nous n'aurons du reste jamais de nouvelles non plus de cette fameuse réunion évoquée par la Nouvelle Gazette.

Qu'elle ait eu lieu ou non, il semble qu'elle n'ait pas débouché sur une accélération fulgurante du chantier. Huit mois plus tard en effet, nous sommes saisi d'une nouvelle réclamation.

C'est une dame dont l'urne cinéraire de la mère se trouve en caveau d'attente depuis décembre 2009.

Le fossoyeur du cimetière lui a indiqué que les pointes métalliques devaient encore être placées par l'entrepreneur sur les « fusées » (rapport à la forme des colombariums) avant que le chantier puisse être réceptionné. Réception dont elle a eu rumeur qu'elle pourrait être problématique et, par ce fait, retarder encore la mise à disposition des loges attendues.

Nous questionnons l'échevine quant à l'état d'avancement de ces colombariums mais n'avons toujours pas enregistré de réponse au moment de boucler ce rapport.

(2011.04.023-2011.12.012 - Cimetières)

L'affaire d'égout débouche sur des PV

Nous avons déjà ouvert et clôturé ce dossier à deux reprises convaincu qu'une solution était enfin en vue mais apparemment nous péchions chaque fois par optimisme...

De fait, notre intervention est à nouveau sollicitée par ce propriétaire dont le terrain est périodiquement inondé par des eaux usées et fécales.

En octobre 2008, quand nous avons examiné pour la première fois cette réclamation, le Bureau d'études nous avait transmis un rapport identifiant clairement l'origine de ces rejets : « *alors qu'un égout a été posé en voirie en 2001, un certain nombre de riverains sont toujours raccordés à un ancien*

factures date du 30 août alors que l'instruction était notoirement ouverte depuis un mois. Nous suggérons par ailleurs qu'un courrier soit au minimum adressé au plaignant pour l'aviser de ce que la Ville a décidé de faire le « black-out » sur cette affaire aussi longtemps qu'elle est entre les mains de la Justice.

Si la tempête judiciaire qui s'est abattue sur la Ville ces dernières années a créé un véritable traumatisme parmi les mandataires (et on les comprend), personne ne s'est encore retrouvé devant un Juge d'instruction pour avoir répondu au courrier d'un prestataire de services. La politesse n'est pas encore un délit.

Notre dernier courrier restera sans suite.

(2011.10.001 - Bourgmestre-Collège)

Pignon à l'abandon

Dans notre rapport 2009, nous évoquions le cas de ces maisons rachetées par la Ville dans le cadre d'un projet de voirie qui n'aura finalement jamais vu le jour. Des bâtiments en ruine dont la Ville a, c'est le moins qu'on puisse écrire, tardé à procéder à la démolition pourtant vivement souhaitée par les voisins directs. Nous ne reviendrons pas ici sur les rétroactes de cet interminable dossier qui a connu son épilogue en novembre 2011 quand les grues ont eu raison de la construction.

Soulagés, le locataire et la

collecteur qui n'a plus lieu d'être en activité » écrivait le Bureau d'études.

Sous notre impulsion, le secteur Voirie avait alors adressé un courrier « toutes boîtes » aux habitants du périmètre leur rappelant les impositions légales en matière d'évacuation des eaux urbaines résiduaires.

S'il s'est mis à dos un voisin, le plaignant n'a, en revanche, constaté aucune amélioration depuis lors.

Avant de revenir vers notre office, il a, à nouveau, appelé à la rescousse la division SOS Pollution qui l'a informé qu'elle avait reçu un courrier d'INFRABEL, une des entités de la SNCB dont une ligne de train passe à proximité des lieux. La société ferroviaire invite instamment l'autorité communale à prendre les mesures nécessaires pour remédier à ces inondations qui pourraient déstabiliser l'assise de la ligne en question.

Le plaignant est optimiste, persuadé que la Ville, par crainte de subir les foudres de la SNCB, va enfin prendre le problème à bras-le-corps.

Si tel est le cas, elle le cache bien... Car à notre énième courrier à la Voirie et à son échevin, nous n'aurons pas de réponse !

Nous nous apprêtons à mettre un point final à ce dossier quand l'inspecteur de quartier nous contacte en vue d'obtenir des éclaircissements sur les rétroactes de l'affaire.

Quelques mois plus tard, nous apprendrons que le policier a verbalisé plusieurs riverains pour non-respect de l'obligation légale de se raccorder à l'égout communal et transmis au Parquet. Une initiative de la Voirie ? Nous aimerions pouvoir le souligner mais la réalité est bien différente : s'estimant harcelé par notre plaignant qui le pressait de régulariser son raccordement à l'égout, son voisin a déposé plainte contre lui auprès de l'inspecteur en question : ce dernier a saisi la balle au bond pour s'intéresser aux faits à la source (si l'on ose écrire) de ces faits de harcèlement...

(2011.05.006 - Voirie-SOS Pollution-Police locale)

75 euros pour un rapport inutile

Alors qu'elle a cessé son activité le 14 juin 2010, cette exploitante d'un snack-bar se voit réclamer une redevance de 75 euros pour une visite de son établissement par le SRI qui a eu lieu le 24 juin (donnant lieu à un rapport daté du 29 juillet).

La plaignante conteste à la fois la réalité de cette visite -son snack était fermé et personne de son entourage, ni même son propriétaire, n'ont souvenir d'avoir donné accès à un agent du SRI- mais aussi son opportunité vu qu'elle avait arrêté l'exploitation.

A l'appui de ses dires, un document de la Banque-carrefour des entreprises qui atteste de cette cessation d'activités dont elle a, dit-elle, informé la Police

propriétaire de la maison contiguë ne l'auront toutefois été qu'un bref instant car il va leur apparaître très vite que la protection du pignon mis à nu n'est pas pour tout de suite. A nouveau, ils vont devoir s'armer de patience et surtout : ne pas compter sur la Ville pour les tenir informés. Ils tentent en vain d'interroger l'entrepreneur désigné pour la démolition mais celui-ci se retranche derrière son statut d'adjudicataire qui attend les « ordres » de l'adjudicateur. Ils s'en remettent alors à notre service et commence alors pour nous une vaine et longue quête d'informations qui nous mènera jusqu'au Bureau d'études qui est l'auteur de projet.

Contrairement à ce que l'entrepreneur a laissé entendre aux plaignants, le bardage du pignon, la remise en état de la cheminée ainsi que les mesures pour assurer la stabilité ont été prévues dans le cahier des charges relatif à la démolition (le contraire eût d'ailleurs été inquiétant) mais, s'agissant précisément de la stabilité, une analyse complémentaire s'est avérée nécessaire pour avoir toutes les garanties. Peu de temps après, nous apprenons que le rapport de l'ingénieur est parvenu au fonctionnaire-dirigeant, à savoir le directeur-adjoint de la Voirie lequel nous fait savoir par la suite que des travaux imprévus seront indispensables. Hormis celles que nous leur

administrative. Selon elle, l'agent en charge de son dossier aurait même téléphoné directement devant elle au SRI pour l'aviser que la visite n'avait plus lieu d'être.

Contactée par nos soins, l'agent qui a traité le dossier confirme avoir effectivement reçu cette dame et prévenu les pompiers mais n'a plus la chronologie en tête.

Nous questionnons le Chef de corps du SRI qui interroge l'adjudant chargé de la visite de la prévention. Celui-ci confirme s'être présenté au snack de la plaignante qui était effectivement fermé. Toutefois, une personne présente à l'intérieur dont il n'a pas demandé l'identité lui a ouvert la porte et permis de procéder à l'inspection.

Néanmoins, dans la mesure où il n'est pas contesté que cette visite s'est déroulée postérieurement à la cessation d'activités, le Colonel admet qu'elle n'était plus justifiée et demande l'annulation de la redevance.

(2011.05.015 - SRI-Police administrative-Service Recouvrement-Contentieux)

Des baies de cochon

La plaignante a introduit une demande de permis d'urbanisme pour poser un crépi et un soubassement en moellons sur la façade de sa maison mais a essuyé un refus du Collège au motif que les baies ont été précédemment modifiées sans permis préalable. Si elle veut procéder aux travaux projetés, elle doit dans un premier temps régulariser l'infraction.

Elle proteste exhibant une autorisation qui lui a été délivrée en 1976 par sa commune (avant la fusion) ainsi qu'un plan qui aurait été soumis à l'autorité de l'époque indiquant une modification des baies.

Nous questionnons l'Urbanisme à cet égard qui fait observer, à juste titre, que la pièce officielle produite par la plaignante mentionne juste une demande de remplacement des menuiseries (châssis). Il n'y est pas question de travaux de maçonnerie pour modifier les baies.

Vu le caractère très laconique du document de 1976, nous n'excluons pas que ce ne soit qu'une partie d'un dossier plus étoffé où serait précisé la nature exacte des travaux entrepris alors. Nous suggérons dès lors à l'Urbanisme de consulter les archives. Hélas, on ne retrouvera aucune trace de cette autorisation.

Comme la prescription n'existe pas en matière d'infractions urbanistiques, la propriétaire s'expose à des poursuites et, en tout état de cause, n'aura jamais le feu vert de l'Urbanisme pour rafraîchir sa façade tant qu'elle ne fera pas procéder à la remise en état des baies.

Des travaux beaucoup plus lourds qu'elle n'a pas les moyens de financer.

communiquons, les plaignants continuent à ne recevoir aucune information en direct de la Ville. Comme si ce n'était pas leur problème.

A l'heure de boucler ce rapport, les travaux de protection n'avaient toujours pas débuté et nous n'avions aucune nouvelle de la Voirie. (2011.10.020 - 2011.04.011-Voirie-Bureau d'Etudes)

Ça l'affiche mal !

L'administrateur d'une société carolorégienne spécialisée dans l'affichage culturel et événementiel nous saisit d'une réclamation, évoquant une discrimination à son endroit dans le chef de la Ville.

Cette dernière lui aurait interdit naguère d'accrocher des panneaux annonçant une manifestation culturelle sur des poteaux électriques alors que sa concurrente liégeoise se le permet « en toute impunité » dans le cadre de la Biennale de la danse 2011 organisée par le Palais des Beaux-Arts. Il parle d'une « inégalité de traitement » qui favorise une concurrence déloyale. A l'examen, nous constatons que le Collège a autorisé la pose de « drapeaux » sur des points lumineux en quatre lieux du centre-ville, sur avis favorables de la Police administrative et du service Etude-Mobilité de la Police locale. Dans les faits, nous observons toutefois que cet affichage sur poteaux ne se

RECOMMANDATION :

Nous ne grossissons pas le trait en écrivant que la façade de la plaignante a été massacrée par cette modification de baies.

En même temps, l'environnement architectural du quartier n'est pas des plus raffinés et, dans ce contexte, une couche de crépi aurait peut-être pu masquer quelque peu le désastre.

La plaignante n'en fera rien, faute de permis pour ce faire, mais elle ne régularisera vraisemblablement pas non plus l'infraction puisqu'elle n'en a pas les moyens. Et nous ne sommes pas informé que l'Urbanisme ait enclenché son dispositif répressif (réservé aux infractions les plus criantes) dans ce dossier.

Il faut donc craindre que le bâtiment conserve longtemps encore son apparence actuelle.

(2011.05.025 - Urbanisme)

Une lumière dans le squat

Sous le titre « Le temps qu'on rase, on loge gratis », nous évoquions largement, dans notre précédent rapport (page 26), le sort réservé à cet immeuble à appartements délabré situé dans un périmètre de rénovation urbaine dont la Ville, devenue propriétaire, en tolérait l'occupation, sans bail ni loyer, par des locataires fragilisés. Sous notre impulsion, ces derniers seront finalement relogés ailleurs et les accès au bâtiment condamnés.

Mais peut-être pas suffisamment car quelques mois plus tard, nous recevons un appel d'une riveraine du quartier qui, le soir venu, aperçoit de la lumière dans un des appartements tandis qu'un voisin a cru voir des ombres

Selon toute vraisemblance, il s'agit de « squatters ».

Ce qui nous interpelle au premier chef c'est qu'on n'ait pas fermé le compteur électrique de l'immeuble.

Nous nous tournons vers l'inspecteur de quartier qui confirme la chose mais il ne peut que le constater car il ne dispose pas de la clé pour accéder au bâtiment.

Nous nous en référons alors à l'Aménagement urbain. Le directeur adjoint nous adresse copie d'une invitation qu'il lance tous azimuts -cabinet de l'échevin, auteur du projet de rénovation urbaine, division de la Propreté chargée de l'assainissement des lieux, Police locale – afin de prendre à bras-le-corps le problème de «squattage » qui touche cet immeuble.

Deux mois plus tard, la dame fait savoir qu'elle voit toujours une lueur dans la nuit.

Nous adressons un courrier électronique aux différents acteurs cités plus haut pour nous informer du suivi apporté à ce « dossier » qui, à notre sens,

cantonne pas à ces quatre endroits, loin s'en faut.

Il nous revient que le Service public de Wallonie a donné son aval pour les voiries régionales mais qu'en est-il des voiries communales ?

Telle est notre question au Bourgmestre ff à qui nous demandons également de nous préciser la position de la Ville quant à ce mode d'affichage.

Malgré un rappel, nous attendrons une réponse en vain.

(2011.10.024 - Bourgmestre)

Rapport expéditif

Cet automobiliste a introduit une demande d'indemnisation auprès du service Assurance de la Ville après avoir endommagé son véhicule en roulant dans un nid-de-poule.

En quête de nouvelles, il a contacté la compagnie de la Ville qui attend un rapport circonstancié de la Voirie.

Nous questionnons cette dernière ainsi que le cabinet de l'échevin qui fait transmettre le rapport attendu au service Assurance lequel nous le fait suivre à son tour.

Ce rapport... circonstancié tient en deux phrases pour le moins expéditives :

- *Impossible à déterminer*
- *Travaux du métro effectués par la SRWT – Pas de notre responsabilité.*

pourrait aisément et rapidement être réglé sans convoquer des états généraux. Il suffirait pour ce faire de couper le compteur et de renforcer les scellés du bâtiment.

Il nous faudra attendre un mois avant qu'un commissaire de la Police locale nous avise qu'il transmet au « quartier »...

Bien que nous n'ayons pas été informé des suites apportées à cette « affaire » nous avons pu constater que la lumière avait disparu.

Une péripétie à ajouter à celles qui ont émaillé ce dossier un peu particulier.

Ainsi, nous seront surpris de découvrir dans un procès-verbal de Collège que ce dernier a décidé d'assainir cet immeuble rempli de déchets avant de faire procéder aux relevés (préalables à sa démolition et sa reconstruction) en ayant recours aux mesures d'office ! Qu'en pense le propriétaire?

(2011.06.003-2011.07.025 - Aménagement urbain)

Puisqu'on vous dit que la Police passe !

A chaque départ en vacances, le plaignant fait appel au système de surveillance mis à disposition du citoyen par la Police locale.

En 2008, il nous avait saisi d'une première réclamation, déplorant d'avoir trouvé à son retour un courrier de remerciement pour sa confiance à la Police mais aucun avis de passage attestant qu'elle avait effectivement rempli sa mission...

Suite à notre intervention, le commissaire-divisionnaire en charge de l'Appui l'avait assuré que cela ne se reproduirait plus à l'avenir.

Au début juillet 2009, il nous ré-interpellait pour la même raison.

Visiblement pas dégoûté, il a refait l'expérience en mois de juin 2011 pour devoir constater à nouveau que les avis de passage n'étaient toujours pas au rendez-vous. Avec les circonstances aggravantes cette fois que deux cambriolages ont eu lieu dans sa rue pendant qu'il était absent.

Nous ne pouvons que nous en remettre à la hiérarchie qui se fend d'un nouveau courrier promettant un changement...

(2011.06.021 - Police locale)

Interdit malgré le panneau l'autorisant...

Titulaire de la carte spéciale pour personne handicapée, ce riverain de la Ville-Basse a pris l'habitude de stationner son véhicule sur un emplacement pour personne handicapée situé à proximité de son logement. Depuis l'ouverture du chantier Phénix, cette place est rendue inaccessible par des blocs en pierre bleue qui semblent y avoir été durablement abandonnés.

Nous interrogeons le directeur-adjoint de la Voirie quant au sens à donner à la première phrase, sans jamais obtenir la moindre réponse.

A noter que le plaignant conteste formellement le contenu de ce rapport assurant qu'à l'endroit du sinistre il n'y avait aucun chantier lié au métro.

Il ne dispose malheureusement d'aucun témoin, ni de photo de l'accident et n'a pas fait constater par la Police (si tant est que celle-ci ait été disponible).

(2011.09.013 - Voirie-Service Assurances)

Réponse de Normand

On ne quitte pas la thématique avec cette plaignante dont le véhicule a subi des dégâts en passant sur un nid-de-poule. Déposition auprès de la Police, photos et devis à l'appui, elle s'est adressée au service Assurance qui l'a immédiatement orientée vers le Service public de Wallonie dès lors que la voirie où a eu lieu le sinistre relève de sa compétence. Hélas, le SPW décline toute responsabilité car il s'avère que ce n'est pas un nid-de-poule qui est en cause mais un trappillon d'égout défectueux. Et de renvoyer la plaignante vers la Ville à qui incombe l'entretien de ces « taques ». Elle a fait appel au Médiateur de la Région wallonne. Ce dernier l'a aiguillée vers notre office. Elle nous remet copie d'un courrier de l'échevin de la Voirie qui lui

La Police est au courant mais la situation demeure inchangée. C'est au service Etude-Mobilité que nous trouvons notre interlocuteur: il est en contact avec l'entreprise en charge du chantier. La solution est attendue pour la reprise des travaux après les congés de la construction.

Et, de fait, au mois d'août l'emplacement sera à nouveau accessible. Deux mois plus tard, le plaignant se manifeste une deuxième fois. Alors qu'il a repris ses habitudes de stationnement, il vient de trouver sur son pare-brise un avis de la Police lui annonçant une perception immédiate pour avoir stationné son véhicule « sur les trottoirs et, dans les agglomérations, sur les accotements en saillie ».

Il ne comprend pas. L'emplacement est pourtant indiqué par un panneau indiquant clairement qu'il s'agit d'un parking pour handicapé.

Nous reprenons langue avec le service Etude-Mobilité. En réalité, l'emplacement n'est pas encore pleinement opérationnel, il doit toujours faire l'objet d'une signalisation ad hoc.

Toutefois, il est reconnu que la présence d'un panneau avec le pictogramme de la chaise roulante est largement de nature à induire l'automobiliste en erreur. L'avis de perception immédiate n'avait pas lieu d'être. Nous invitons l'intéressé à le contester devant le Tribunal.

(2011.07.002-2011.10.006 - Police locale)

On ne pense pas toujours ce que l'on signe

Cet agent communal à la retraite vient de recevoir un courrier de l'administration fiscale lui réclamant un supplément d'impôt dans le cadre de la problématique des chèques-repas alors que le message lui est parvenu que le contentieux entre le fisc et la Ville était apaisé, le premier renonçant à exiger les montants aux agents tant que le litige juridique n'aura pas été vidé sur le fond.

Il a donc adressé une lettre au Bourgmestre l'invitant à lui communiquer le dernier état de la question.

Cinquante jours se sont écoulés et il n'a toujours pas obtenu de réponse. Il fait appel à notre service.

Nous questionnons à notre tour le Bourgmestre quant au suivi réservé à la correspondance du plaignant.

Il nous fait savoir par un courrier électronique lapidaire que « l'intéressé a été, à l'instar de tous les agents de la Ville, actifs ou pensionnés, averti des procédures en cours en matière de chèques-repas ».

Sur quoi nous suggérons au Bourgmestre de répondre malgré tout au demandeur en annexant le cas échéant un rappel de ce qui lui a été transmis

donne une réponse de Normand.
« si les dégâts sont dus à un trappillon, la Ville est responsable, par contre si ceux-ci sont causés par un trou en voirie, c'est le SPW qui endosse la responsabilité. Il serait donc à votre charge de prouver l'un ou l'autre ».

Reste que nous ne sommes pas convaincu qu'il faille trancher entre un trappillon enfoncé, du ressort de la Ville, et un trou en voirie de la compétence du SPW. Il nous apparaît en effet que le trappillon et ce trou ne forment qu'un. L'emplacement du trappillon a d'ailleurs été depuis lors recouvert de tarmac. Selon la plaignante, cela a été fait dans les jours qui ont suivi sa déclaration de sinistre. Nous décidons de solliciter des éclaircissements auprès de l'échevin en suggérant que la Voirie prenne langue avec le SPW pour explorer la possibilité d'une prise en charge partagée de l'indemnisation.

Au 31 décembre 2011, notre interlocuteur n'avait toujours pas réagi.

(2011.11.006 - Voirie)

Urbanisme peu urbain

Ce propriétaire a introduit un permis d'urbanisme de régularisation pour 7 logements dans un immeuble subdivisé. Le Collège vient de lui notifier un refus.

Bien qu'il ait décidé d'aller en recours, il souhaite obtenir des éclaircissements sur certains « considérants » de la décision.

précédemment. Il n'y réagira pas.

Quelques semaines plus tard, le plaignant nous fera parvenir copie d'une aimable lettre de la Secrétaire communale ff, l'informant de l'évolution de la situation.

Comme il se doit, cette correspondance est revêtue de la signature du Bourgmestre et porte une date antérieure à sa réponse électronique à notre courrier... Au nom du plaignant nous ne manquerons pas de le remercier...

(2011.07.014 - Bourgmestre)

Une patience sans borne

Depuis plus d'un an, le plaignant multiplie les démarches envers l'échevin de la Voirie afin que deux bornes supplémentaires soient installées le long de sa propriété pour la protéger des véhicules qui, à cet endroit de ce quartier résidentiel, ont tendance à prendre de la vitesse. En effet, la distance entre les bornes en place est trop importante pour stopper une voiture qui viendrait s'y emboutir. Il avait pourtant eu l'assurance du responsable de la Cellule Mobilité que ce renforcement serait opéré. Dans son dernier courrier en date (juin 2011), l'échevin signale au plaignant qu'il demande au directeur de la Voirie d'examiner la problématique.

Pour notre part, nous contactons le responsable de la Cellule Mobilité qui confirme qu'il a invité le secteur Voirie Sud à procéder à la pose de bornes supplémentaires.

Du côté du Secteur, on attend de disposer d'un camion-grappin pour réaliser le travail. Ce sera chose faite quelques semaines plus tard.

(2011.07.017 - Voirie-Cellule Mobilité)

Service des Etrangers : l'attente est toujours au rendez-vous

Ce ressortissant marocain s'est présenté à plusieurs reprises au service des Etrangers pour un renouvellement de titre de séjour mais il a chaque fois rebroussé chemin devant la file d'attente.

Sa santé ne lui permet pas de passer la nuit devant l'entrée du service dans l'espoir d'avoir un ticket. Il parle d'un traitement inhumain.

RECOMMANDATION :

A cours de l'exercice, nous avons enregistré plusieurs réclamations émanant d'usagers du service des Etrangers. Si la problématique des files ne constituait pas à chaque fois le motif principal de la

Notamment celui qui lui reproche la politique du fait accompli alors, jure-t-il, qu'il a acheté ce bien dans sa configuration actuelle sans savoir que la modification de sa structure nécessitait un permis. Pour lui, le permis de location constituait une garantie de conformité. Il ne comprend pas non plus la formule « considérant que la rentabilité maximale du bâtiment n'est plus à discuter ».

Nous interrogeons

l'Urbanisme mais

n'obtiendrons jamais de réponse.

(2011.09.015 - Urbanisme)

Refus de dialogue

Une poignée de citoyens résidant aux abords du Parc Astrid ont constitué un comité pour dénoncer le climat d'insécurité créé par les revendeurs de drogue qui en ont fait leur point de chute.

A l'invitation du service des relations aux citoyens qui a entamé le dialogue avec ces riverains depuis plusieurs mois, nous les rencontrons au début du mois de novembre.

Ceux-ci nous font part de leur impression de ne pas être entendus par les autorités et souhaiteraient une rencontre avec les acteurs concernés par la problématique.

Nous adressons un courrier motivé au Bourgmestre ff lui décrivant les attentes de nos interlocuteurs et sollicitant de sa part l'organisation d'une rencontre avec eux.

A la veille de Noël, nous n'avons

plainte, elle était toujours évoquée en filigrane par nos interlocuteurs.

Face à ces doléances, nous avons toujours adopté la même ligne de conduite : pas question pour nous de solliciter un traitement de faveur pour ces plaignants alors que cette attente interminable était le lot de tout qui fréquente ce service.

Une situation, par ailleurs, bien connue de l'Autorité communale ce qui rendait superflu toute recommandation de notre part.

Depuis décembre 2011, un nouveau système a été mis sur pied. Au lieu de tickets, le service distribue des rendez-vous.

Cette nouvelle organisation décidée par le Collège fin de l'année 2011 a certes produit un effet cosmétique avec l'éradication du phénomène des files mais, sur le terrain, les usagers s'en trouvent davantage pénalisés.

En effet, leur afflux quotidien est d'une telle importance que le système des rendez-vous a allongé l'attente qui peut atteindre neuf semaines.

Or, les procédures s'appliquant à ces personnes sont souvent assorties de délais à respecter.

Demande de permis de travail introduite trop part, titre de séjour périmé, attribution tardive du numéro national : ces retards ont des conséquences graves pour les titulaires : perte d'un emploi, impossibilité de percevoir l'aide du CPAS, de se soigner ; etc.

Bref, la situation ne s'est pas améliorée malgré la disparition des files et ne connaîtra d'accalmie que lorsque du renfort en personnel sera mis à disposition du service.

(2011.03.027-2011.03.28-2011.04.005-2011.09.017-2011.10.025-2011.12.004 - Service des Etrangers-Collège communal)

Embouteillage au service Permis de conduire

Sur une période assez rapprochée, nous avons enregistré quatre plaintes similaires dirigées contre le service Permis de conduire.

En cause, l'attente, l'obligation de prendre un ticket (dont le nombre journalier est limité) mais aussi la délivrance tardive des pièces alors que le site internet de la Ville continue de mentionner une délivrance immédiate (à noter qu'il a été adapté depuis lors).

Ainsi, nous sommes particulièrement interpellé par le cas de ce futur chauffeur du TEC qui vient de décrocher son permis.

Il s'est présenté une première fois dans le service à 13h30 pour constater que le quota de tickets avait été distribué. Il est revenu le lendemain à 7h

reçu aucune réponse de sa part, ni même un accusé de réception.

Nous informons les plaignants qu'il ne faut plus rien attendre en 2011 espérant avoir des nouvelles du Bourgmestre à l'aube de 2012.

Au moment de rédiger ce rapport, à la mi-février, la réponse attendue se fait toujours attendre mais l'écharpe mayorale vient de changer de titulaire. Nous avisons nos plaignants que nous redirigeons notre requête.

(2011.11.010 - Bourgmestre)

A qui appartient la citerne ?

De nouveaux immeubles à appartements sont en construction juste en face de l'habitation de ce jeune couple.

La Ville a autorisé l'entrepreneur à stationner ses camions de déchargement sur le trottoir. Hélas sous la pression des vérins hydrauliques, il s'est effondré, mettant au jour une citerne souterraine située sous le trottoir des plaignants.

Disposé à prendre en charge la réparation, l'entrepreneur s'est rapidement ravisé estimant que la Ville, en lui délivrant l'autorisation d'occuper la voirie avec ses engins, porte la responsabilité. De son côté, l'expert sollicité par nos interlocuteurs considère que cette citerne est située sous la voirie et qu'elle est totalement indépendante de leur maison, n'étant reprise ni sur les plans, ni dans l'acte d'achat.

du matin. A cette heure, une file s'était déjà formée devant l'entrée de la MCA de Marcinelle.

A l'ouverture des bureaux, un agent du service Permis de conduire s'avance sur le perron et s'adresse à la cantonade invitant les usagers à venir retirer le ticket, précieux sésame pour accéder au guichet. Finalement, le plaignant devra attendre jusqu'à 9 h50 pour se trouver face à l'unique guichet (!) vers lequel convergent toutes les demandes. Délai de délivrance, une semaine, alors qu'un de ses « condisciples » de promotion s'est vu délivrer ce permis le même jour par l'administration d'une commune voisine.

RECOMMANDATION :

A l'instar du service des Etrangers -mais de manière moins médiatisée- le service Permis de conduire est confronté à un manque d'effectifs qui a pour conséquence une surcharge des agents mais aussi le mécontentement des usagers qui, après avoir fait la file, doivent attendre des documents autrefois délivrés le jour même. Même le SPF Transport s'est ému de ces délais trop longs. La première métropole wallonne ne mérite-t-elle pas mieux ? (2011.09.004-2011.10.012-2011.10.014-2011.11.005 - Permis de conduire)

Le RGP vaut pour la Ville aussi

A chaque exercice, au retour des beaux jours, le plaignant fait appel à nous pour que nous rappelions à l'ordre le propriétaire de la parcelle voisine, qui n'est autre que la Ville. En cause, ce terrain traversé par un ru, et où s'érige une cabine électrique à front de voirie, est couvert de ronces et de chardons. Dans un passé assez éloigné, il contactait le Secteur Voirie et le travail était effectué ou « sous-traité » aux éco-cantonniers dans un délai raisonnable.

Depuis 2 à 3 ans, les services ne semblent plus en mesure d'assurer cette mission ou alors aux portes de l'hiver quand il ne profite plus de son jardin.

Cette année, il nous saisit au mois de juillet espérant cette fois une intervention rapide (rappelons que le Règlement général de Police fait obligation aux citoyens d'échardonner au moins une fois l'an avant le 15 juin.

Hélas, la Voirie n'est pas à même d'effectuer le travail et le service des Quartiers, ne comptant plus que 8 ouvriers et 2 véhicules, a consigné d'accorder la priorité aux ruelles et sentiers communaux où un passage fréquent est observé.

Néanmoins, le service des Quartiers inscrit l'intervention au planning sans pouvoir fixer d'échéance.

Elle aura finalement lieu à la fin du mois de novembre.

Le plaignant nous contacte mécontent : il estime que le travail laisse à

Ils ont écrit à l'échevin de la Voirie en espérant un avis et une aide pour sécuriser l'endroit -ils craignent en effet que la voirie soit fragilisée par la présence de cette cavité- mais n'ont enregistré aucune réaction.

Lorsque nous sommes sur le point d'interpeller l'échevin, un courrier vient de parvenir aux plaignants signé de sa main. Qui les avise qu'il a transmis leur demande à l'administration de la Voirie et au service juridique pour examen. Selon la formule consacrée (peu adéquate, selon nous⁷), il invite les plaignants à contacter son cabinet s'ils n'ont pas obtenu réponse au terme d'un mois.

Ce mois largement passé, nous nous mettons en piste. Mais, à nouveau . Pour nous heurter au mutisme le plus complet.

(2011.11.011 - Voirie-Service juridique)

Dossiers 2010 non résolus

Ci-après, nous actualisons quelques dossiers évoqués dans le rapport 2010 alors qu'ils étaient toujours en cours d'instruction.

Actualiser est du reste un bien grand mot puisqu'ils n'ont en fait connu aucune évolution.

Raccordé à l'avaloir

désirer. Pour lui, les agents dont il a, dit-il, pu observer le peu de coeur à l'ouvrage ont négligé certaines parties du terrain, notamment les berges du petit ruisseau.

Nous nous rendons sur place: si la végétation a bien été enlevée tout le long de la clôture du plaignant et sur toutes les parties plates de la parcelle, il est vrai que les dénivelés autour du ru ont été laissés intacts.

Le Service des Quartiers nous indique que les agents ne disposent pas du matériel et des vêtements de protection ad hoc pour réaliser ce travail. A défaut, leur sécurité pourrait être mise en péril.

Une réunion est convoquée en présence du responsable du service « Relations aux citoyens » et d'un représentant de la Voirie.

Ce dernier explique d'emblée que la division Voirie n'est pas mieux lotie s'agissant de l'équipement nécessaire.

Le responsable des quartiers fait observer pour sa part que le terrain, tel qu'il a été entretenu, ne constitue plus une nuisance manifeste pour le quartier.

Nous en convenons en mettant en évidence que c'est l'accumulation des promesses non tenues qui ont rendu le plaignant exigeant. Nulle doute qu'il s'accommoderait de cet entretien partiel s'il était effectué chaque année sans exception et beaucoup plus tôt dans la saison.

Nous proposons donc qu'il contacte lui-même le service des Quartiers lorsqu'il estimera que la végétation le justifie et ce dernier s'engage, de son côté, à faire de cette intervention une priorité à l'avenir.

(2011.07.020-2011.11.022 - Service des Quartiers-Voirie)

Taxe « déchets » : exonérations à revoir ?

Le plaignant vit avec un revenu inférieur au revenu d'intégration mais ne peut bénéficier de l'aide du CPAS au motif qu'il a hérité de la maison de ses parents. Pas question pour lui pour autant de vendre son bien car il n'aurait pas les moyens par la suite d'assumer la charge d'un loyer.

Aussi trouve-t-il injuste de ne pouvoir prétendre à l'exonération de la taxe de collecte et de traitement des déchets (76 euros dans son cas) qui ne vaut que pour « les bénéficiaires au 1er janvier de l'exercice d'imposition d'un revenu d'intégration émanant exclusivement du CPAS ».

Alors qu'il a introduit une réclamation entre les mains du Collège, il n'a pas de nouvelles.

Après vérification, nous constatons effectivement qu'une réclamation est à l'instruction. Toutefois, sans préjuger de la position qu'adoptera le Collège, nous « préparons » le plaignant à une décision défavorable de ce dernier dès lors qu'en espèce il ne pourra que faire le constat d'une application adéquate du règlement-taxe.

Cette riveraine est incommodée par l'odeur des eaux fécales que rejette un proche voisin via l'avaloir, la voirie étant dépourvue d'égout. Elle en a fait part à l'échevin de l'Environnement en 2007 qui s'est tourné vers son collègue des Travaux lequel a fait examiner la faisabilité de la pose d'un égouttage dans cette rue par le bureau d'études qui conclut à la possibilité de le réaliser. Interrogée par nos soins quant à l'existence d'un projet concret, la division Voirie nous indique que celui-ci ne figure pas au plan triennal 2010-2012 et qu'il n'est pas concevable de le prévoir sur fonds propres. Et d'ajouter qu'il existe des dispositifs d'attente, comme la fosse septique by-passable ou le drain de dispersion. Quant à l'éventualité d'infliger une amende administrative, le directeur-adjoint de la Voirie nous signale qu'il appartient à l'Écologie urbaine de dresser le constat dès lors que l'infraction est de nature environnementale. Pour notre part, nous suggérons le recours à une amende administrative assortie d'une médiation spécifique telle que l'organise la loi. Ce qui supposait qu'un compte-rendu administratif soit dressé par un agent constatateur de la Ville ou un policier sous l'impulsion de l'autorité communale.

Celle-ci ne viendra jamais.
(2010.03.014 - Voirie-

Quelle ne sera pourtant pas notre surprise de découvrir au PV de Collège du 23 août la décision de reporter à plus tard l'objet relatif à la réclamation du plaignant le temps de soumettre au Conseil communal une proposition de modification du règlement-taxe prévoyant d'accorder l'exonération aux bénéficiaires d'une aide équivalente au revenu d'intégration émanant exclusivement du CPAS.

C'est assurément une bonne nouvelle pour le plaignant et tous les contribuables qui se trouveront dans son cas mais sur un plan strictement juridique, les principes d'égalité de traitement et de non-rétroactivité sont quelque peu bafoués. C'est le moins qu'on puisse écrire...

Pas étonnant qu'un premier bémol soit apporté lors de la réunion du Collège suivante où il ne sera plus question de faire modifier le règlement par le Conseil mais de lui faire adopter un règlement interprétatif...

Finalement, la division des Finances dissuadera le Collège de s'engager dans cette voie pour le moins savonneuse et la cotisation du plaignant sera, hélas pour lui, maintenue.

RECOMMANDATION :

Il ne faut pas jeter le bébé avec l'eau du bain. Cette modification, si elle ne pouvait s'effectuer de cette manière si peu respectueuse des règles d'un Etat de droit, avait du bon.

Le « législateur communal » en édictant ce règlement n'avait, en effet, probablement pas à l'esprit la situation de personnes dont les revenus ne sont pas supérieurs au revenu d'intégration octroyé par le CPAS mais dont ce dernier n'est, hélas pour eux, pas le dispensateur.

La loi ne disposant que pour l'avenir, cet aménagement serait peut-être à envisager lors d'un prochain renouvellement du règlement-taxe, dans un souci d'équité.

(2011.08.001 - Ressources communales-Collège)

Bouche d'incendie : y'a pas le feu pour répondre

Ce riverain tente en vain de signaler à qui de droit que le panneau juste en face de chez lui, indiquant la présence d'une bouche d'incendie, s'est descellé et est tombé dans son jardin de façade. Il a contacté la SWDE et le Service régional d'Incendie mais, à l'en croire, l'un et l'autre se renvoient la balle.

Il se tourne vers nous expliquant que le panneau en question a déjà failli être embarqué par un ferrailleur.

Nous tenterons d'en savoir davantage auprès des Pompiers. Trois courriers électroniques adressés à trois interlocuteurs différents -dont le Colonel-

Ecologie urbaine)

Règlement terrasses : des questions sans réponse

Un nouvel établissement HORECA vient d'ouvrir ses portes sur une artère importante de la Ville Basse au rez-de-chaussée d'un immeuble à appartements.

Une co-locataire et une voisine de l'immeuble se plaignent de l'installation d'une terrasse en voirie soupçonnant l'exploitant de ne pas détenir d'autorisation. Renseignements pris auprès de la Police administrative et de l'administration de la Voirie, une demande d'autorisation a bien été introduite mais n'a pas encore été traitée. Aucun aval n'a donc été formellement donné au tenancier qui n'en a manifestement cure.

Coïncidence, le Conseil communal adopte quelques semaines plus tard un règlement en matière d'occupation privative de la voirie. Des normes objectives à respecter y sont définies et c'est désormais à l'aune de celles-ci que seront analysées les demandes d'autorisation ce qui garantit aux personnes qui les sollicitent une égalité de traitement et leur offre aussi une possibilité de réclamer a posteriori.

Dans sa réponse à notre courrier, l'échevin évoque toutefois un manque de personnel au service Voirie pour

resteront sans réponse.

Nous questionnons le secteur Voirie qui nous indique que cette signalisation est bien du ressort du distributeur d'eau. Par la même occasion, le problème lui sera signalé par notre interlocuteur.

(2011.08.004 - SRI-Voirie)

Les poubelles du parc débordent

Ce sexagénaire se promène quotidiennement dans le parc du Château de Monceau. En ces beaux jours, le site est très prisé et les poubelles publiques qui jonchent le parcours peinent à absorber la masse importante de déchets amenés par les visiteurs. Selon lui, ces poubelles, en forme de cornet, sont d'une contenance trop faible. Qui plus est, la structure grillagée n'a pas échappé aux pies et autres volatiles du parc qui viennent picorer le sac en plastique au travers des mailles. Ce qui n'est pas du plus bel effet.

Nous questionnons le directeur adjoint de la Propreté à propos de ces poubelles. Il rappelle que celles-ci sont mises à disposition du citoyen pour qu'il se débarrasse proprement de ses petits déchets. La largeur de l'ouverture de ces réceptacles a été conçue pour empêcher les fraudeurs aux sacs ICDI réglementaires de venir y déposer leurs détritiques domestiques.

La vidange de ces poubelles est assurée le vendredi et le lundi.

RECOMMANDATION :

Pour nous être rendu au Parc un dimanche estival, nous avons pu effectivement nous rendre compte du phénomène. Les familles y viennent nombreuses pour pique-niquer. Et, malheureusement, certaines « oublient » de reprendre leurs déchets ou vont les déposer au pied des poubelles engorgées. L'endroit sera remis au net à brève échéance, c'est entendu, mais pour les visiteurs du moment, le spectacle n'est pas des plus ragoûtants. Les jours d'affluence, ne pourrait-on prévoir un coin avec des conteneurs à destination des pique-niqueurs ?

(2011.08.013 - Propreté).

Constat imprécis, redevance de stationnement annulée

Cet automobiliste âgé s'est acquitté d'une redevance de 25 euros (majorée de 15 euros d'indemnité forfaitaire) pour avoir stationné son véhicule sans ticket au boulevard Tirou alors qu'il était en réalité garé au quai de brabant.

Bien qu'il ait payé pour éviter les poursuites, il n'est pas d'accord et a

traiter ces demandes d'autorisation auquel il devrait être remédié par le plan d'embauche 2010.

Nous nous enquêrons donc auprès du Bourgmestre quant à l'attitude qui sera adoptée par le Collège, d'ici que les effectifs soient renforcés, face aux demandes d'autorisation et/ou des situations infractionnelles telles que celle dont nous avons été saisi.

Malgré un rappel, nous n'obtiendrons jamais réponse.

**2010.10.002 - 2010.10.001
Voirie-Police administrative-
Bourgmestre**

Sans nouvelles de la Régie foncière

Le plaignant exploite la cafeteria d'une piscine communale en qualité de concessionnaire et sous le statut d'indépendant. Cette infrastructure atteinte par la vétusté a dû être fermée en octobre 2008 afin d'être complètement rénovée, privant le gestionnaire de la « buvette » d'une partie substantielle de son gagne-pain.

C'est dans ce contexte qu'il sollicite par notre intermédiaire un geste de la Ville quand le bassin aura repris son activité : à savoir que la Régie renonce à la redevance mensuelle pendant une période à déterminer afin qu'il puisse se refaire une santé financière.

Nous identifions deux éléments

protesté auprès de la RCA qui a maintenu la redevance.

Il s'est alors fait envoyer par cette dernière les clichés pris par les préposés et a relevé deux anomalies qui, selon lui, attestent de ce que le constat ne reflète pas la réalité.

Si un véhicule de même marque et de même couleur que le sien apparaît bien sur la photo du pare-brise, il n'y reconnaît pas l'avant de son véhicule.

Sur le cliché, sa voiture apparaît stationnée au boulevard Tirou mais non pas face au n°23 f comme indiqué sur la notification mais bien face au n°35.

La première « anomalie » mise en évidence nous laisse sceptique. Nous ne voyons aucune différence entre l'avant du véhicule du plaignant qu'il a lui-même photographié et celui de la photo de la RCA. Le cliché de l'arrière du véhicule reprenant la plaque d'immatriculation ne laisse, par ailleurs, aucun doute. De même, il indique bien que le véhicule se trouvait au boulevard Tirou et non au quai de Brabant comme le soutient le plaignant.

En revanche, il est patent que le numéro de police repris sur la notification de redevance n'est pas celui face auquel le véhicule était stationné au boulevard Tiou.

Nous recommandons donc à la RCA une annulation de la redevance en nous référant à la procédure de constat -telle que définie par l'avocat de la Régie- qui prévoit l'encodage du fait donnant lieu à la perception au tarif 1, de l'immatriculation, de l'identification du véhicule, du lieu du constat ainsi que la date et l'heure. Or, en l'espèce, une erreur matérielle entache la localisation exacte des faits.

Deux mois et quelques rappels plus tard, nous recevrons une réponse de la RCA qui a décidé de rembourser l'intéressé.

(2011.08.016 - RCA)

Des visites empreintes de « mal-adresse »

Cette dame habite dans une rue dont une rive est située sur le territoire d'une ancienne commune et l'autre sur l'ancienne commune qui lui est contiguë.

Régulièrement, elle reçoit des visites aussi inattendues qu'importunes (services de secours, livreurs de pizzas, etc.), destinées à une structure d'accueil du CPAS localisée dans la même rue et au même numéro de police mais dans la commune voisine.

Elle souhaiterait que la Ville examine son cas et procède aux modifications qui s'imposent.

Nous questionnons la direction de la Citoyenneté non sans faire allusion à l'opération « rue des Doublons » en cours qui vise précisément à supprimer l'homonymie de certaines voiries de l'entité.

susceptibles de plaider en sa faveur.

La fermeture de la piscine proprement dite, survenue en octobre 2008, a été précédée de pannes de chauffage. Si l'infrastructure est demeurée ouverte, la fréquentation en a été moindre.

Par ailleurs, l'exploitant est sur le point de bénéficier de l'indemnité compensatoire de pertes de revenus en faveur des travailleurs indépendants victimes de nuisances dues à la réalisation de travaux sur le domaine public, octroyée par le Fonds fédéral de Participation. Hélas, la demande d'indemnité n'a été rentrée auprès de cet organisme qu'au début avril. En vertu de la loi du 3 décembre 2005 instaurant cette indemnité compensatoire, la couverture n'entre en vigueur qu'à compter de l'acceptation de la demande par le Fonds et ce sans effet rétroactif.

Dans le cas d'espèce, il semble bien que le gestionnaire de la cafeteria n'ait été que tardivement informé de cette possibilité d'indemnisation, la division des Bâtiments n'ayant pas avisé en temps utile la direction des Services économiques chargée d'introduire la demande auprès du Fonds de participation, qu'il y avait lieu d'engager une procédure.

Alors que nous n'obtiendrons jamais de réponse écrite de la

Il nous est répondu que le changement -lorsqu'il interviendra- ne portera pas sur la dénomination de la rue. Il s'agira plutôt d'unifier la numérotation en sorte d'empêcher la confusion entre les deux communes.

Comme cet aménagement -qui n'est pas jugé prioritaire- n'est pas pour tout de suite, nous invitons la plaignante à apposer provisoirement une pancarte à sa fenêtre ou à proximité de la boîte aux lettres indiquant au visiteur accidentel qu'il se trompe d'adresse.

(2011.09.008 – Population)

Plan zonal de sécurité versus Code du Logement

Notre interlocuteur est propriétaire d'un immeuble composé de trois appartements qu'il met en location.

Alors qu'il a décidé d'occuper un de ceux-ci avec son épouse, il vient d'apprendre que l'inspecteur de quartier refuserait l'inscription au motif qu'il n'est pas en ordre de permis de location (pour deux des logements, le troisième en est dispensé vu sa superficie) et de permis d'urbanisme pour la subdivision de l'immeuble.

Nous contactons l'inspecteur de quartier qui confirme -soutenu en cela par son gradé- que l'inscription ne peut être accordée en vertu des dispositions arrêtées par l'Autorité communale et le Parquet dans le cadre du Plan zonal de sécurité (lutte contre les domiciles fictifs). Suivant celles-ci, l'inscription au domicile est purement et simplement refusée en l'absence d'un permis de location en bonne et due forme.

Nous rappelons au policier que lesdites dispositions s'effacent devant le prescrit du Code wallon du Logement lequel précise en son article 9, alinéa 2 « *que ne sont pas visés par le permis de location, les logements situés dans l'immeuble où habite le bailleur, et ce si l'immeuble comprend au maximum deux logements loués et quatre locataires* ».

En l'espèce, à part celui occupé par le plaignant et son épouse, un seul logement est loué à une personne seule.

Se rangeant à nos arguments, l'inspecteur de quartier émet un avis favorable à l'inscription du plaignant et de sa conjointe. Il s'agira toutefois d'une inscription provisoire compte tenu que le bâtiment est en attente d'un permis d'urbanisme de régularisation.

(2011.09.018 - Police locale)

Un arrêté et tout s'arrête ?

part de l'échevin, la piscine rouvrira ses portes en juillet 2009 sans qu'aucun loyer (redevance) ne soit pour autant réclamé au concessionnaire. A notre instigation, une réunion est organisée au mois d'octobre 2010 en notre présence, entre le gérant de la cafeteria, d'une part et, d'autre part, l'Administrateur, la Trésorière mais aussi le gestionnaire de concessions de la Régie foncière. Il ressort de cet échange que la suspension des loyers dont bénéficie le plaignant depuis maintenant plus d'un an ne résulte nullement d'un quelconque souhait de la Ville de lui faire une « fleur » mais de la remise en ordre de la comptabilité de la Régie foncière.

Depuis lors, malgré plusieurs rappels, nous n'avons plus de nouvelles de ce dossier.

(2009.03.006 - Régie foncière-Bâtiments-Services économiques-Sports)

Le stationnement payant devant les tribunaux

Le plaignant s'est vu infliger une redevance pour défaut de ticket alors qu'il avait juste stationné son véhicule le temps de reprendre son fils à l'école, comme il en a l'habitude. Quand il aperçoit les agents de la RCA, il les prévient que ce stationnement sera des plus

L'appartement de ce propriétaire est frappé d'un arrêté d'inhabitabilité en raison de l'insalubrité qui y règne et qui est le fait de sa locataire, une personne âgée livrée à elle-même.

Excréments, odeurs pestilentielles, présence de rats : le propriétaire accueillait plutôt avec soulagement cet arrêté qui devait aboutir à l'évacuation de son occupante -et qui, par la même occasion, lui faisait faire l'économie d'une procédure devant la Justice de paix -mais il déçante :

la Police ne semble pas pressée d'exécuter la décision du Bourgmestre, mettant en avant des problèmes de relogement.

Il fait état d'un échange très rude avec le commissaire chargé des problèmes d'expulsion qui lui aurait clairement fait comprendre qu'il l'importunait.

Nous contactons ce dernier: il confirme que la Ville ne pouvait mettre à la rue la locataire sans lui offrir une alternative de relogement. Mais une solution est en vue.

Elle interviendra deux semaines plus tard. L'occupante sera emmenée par la Police vers un autre logement tandis que des scellés seront placés pour éviter le retour de la locataire mais aussi préserver ses biens.

Le propriétaire, quant à lui, nous revient furieux : il ne comprend pas qu'on le prive ainsi d'accès à sa propriété alors que l'arrêté du Bourgmestre l'invite à prendre les mesures d'assainissement nécessaires.

La Police, une fois encore, ne semble pas trop savoir sur quel pied danser. Un rapport a été adressé au Bourgmestre ff. On attend les instructions.

Le plaignant fatigué de ces tergiversations se décide à saisir la Justice de paix et obtient l'expulsion de la locataire (ce qui n'était plus nécessaire) mais surtout du mobilier et de ses effets personnels.

RECOMMANDATION :

En déclarant un logement inhabitable, l'Autorité communale entend d'abord protéger les locataires -parfois contre eux-mêmes comme cela semble être le cas ici- et l'ordre public. Que le relogement des personnes pressées de quitter leur lieu de vie figure au premier rang des considérations ne sera critiqué par personne. Et certainement pas par les associations qui estiment que la Ville n'en fait jamais assez à cet égard.

Mais, dans le même temps, il faut garder à l'esprit qu'une fois enclenché, le privilège de l'exécution forcée à laquelle l'Autorité a le pouvoir de recourir quand les conditions pour ce faire sont réunies, doit être poussé jusqu'au bout de sa logique au risque de perdre de son sens et de sa force légitime.

Or, ce n'est pas la première fois que nous nous trouvons face à un arrêté de fermeture dont le service «après-vente » laisse à désirer.

(2011.10.015 - Bourgmestre-Logement-Police)

brefs. C'est d'ailleurs sur leur conseil que, le jour du constat, il avait laissé un papier sur son pare-brise indiquant « qu'il quittait son véhicule à 15h12 pour récupérer son fils à l'école juste en face ». En reprenant sa voiture à 15h17, il a trouvé la notification annonciatrice d'une redevance.

Il a écrit à la RCA pour faire part de son mécontentement mais la Régie ne lui étant pas favorable, il a adressé un mail à son responsable avec copie aux membres du Collège communal dans lequel il tire argument de la récente jurisprudence en matière de stationnement payant, évoquant deux jugements rendus en Justice de paix.

L'un émane d'un juge de paix de la commune flamande d'Eeklo qui considère que la preuve photographique par appareil numérique utilisée par les sociétés de parking est contestable car manipulable. L'autre décision judiciaire nous concerne davantage puisqu'elle est intervenue dans le cadre d'une action en paiement d'une redevance intentée par la RCA de la Ville de Charleroi devant la Justice de paix du Canton d'Ath. La Régie entendait ainsi récupérer un montant de 16 euros à titre de redevance de stationnement. Une demande jugée non recevable par le Juge qui a estimé « *que la demanderesse n'était donc pas habilitée (et ne l'est toujours*

En séjour illégal mais taxé

Régularisé depuis septembre 2010, le plaignant, de nationalité marocaine, est en défaut de paiement de la taxe "déchets" pour les exercices 2003, 2004, 2005 et 2006. Le service Recouvrement a transmis le dossier à un huissier.

Bénéficiaire du revenu d'intégration sociale, il n'est pas en mesure de rembourser mais surtout il conteste ce dû.

Il fait valoir qu'il était en séjour illégal pendant toute cette période. Il ne pouvait donc être considéré comme domicilié à l'adresse de taxation à laquelle il dit n'avoir d'ailleurs plus résidé effectivement dès qu'il a introduit sa demande de régularisation en 2000.

Le Registre national, et c'est justement là que réside le problème, indique pourtant que l'intéressé résidait bien à cette adresse de 2003 à 2006.

A notre demande, le service des Etrangers consulte son dossier de régularisation. Il nous informe que, dans le courant de l'année 2001, trois avis de la Commission de régularisation n'ont pu lui être remis par l'inspecteur de quartier qui l'a déclaré parti pour l'Italie dans le courant du mois de mai 2001 sans autre précision concernant son adresse dans ce pays. Pourtant, ce n'est que le 21/08/2007, soit six ans après le constat de son départ, qu'il sera radié d'office de l'adresse de taxation.

Selon le service des Etrangers, le plaignant a introduit une nouvelle demande de régularisation en date du 15/12/2009 sur laquelle l'Office des Etrangers a émis un avis favorable le 03/09/2010 lui octroyant le séjour définitif. Suite à quoi, il a été réinscrit au Registre le 24/09/2010.

Pour le service des Etrangers et le service Recouvrement, c'est à bon droit que la taxe a été enrôlée à l'adresse en question dès lors que le contribuable y était légalement inscrit ainsi qu'en atteste le Registre national.

Ce dossier soulève toutefois en nous quelques interrogations.

Au moment où l'inspecteur de Police constate son absence à l'adresse visée en mai 2001, apprenant par des témoins qu'il est parti pour l'Italie sans autre précision permettant de l'y localiser, n'y avait-il pas lieu d'initier une procédure de radiation d'office, l'intéressé n'ayant, en outre, pas signalé son départ ?

Autre question : comment se fait-il qu'il ait introduit une demande de régularisation auprès du service des Etrangers en mentionnant une adresse à laquelle il ne résidait plus à ce moment ? En effet, l'accusé de réception qui lui a été délivré en janvier 2000 par le service mais également les avis de la Commission de régularisation sont libellés à sa première adresse (quand il est arrivé en Belgique comme étudiant dans le cadre d'un séjour limité). Or,

pas) à poursuivre le paiement des redevances et à consulter le répertoire matricule de la DIV ».

Nous avons questionné la Régie quant aux implications de ces deux décisions judiciaires.

Nous attendons en vain sa réponse alors que cette jurisprudence s'est enrichie de nouvelles décisions rendues par les Justices de paix de Thuin et de Tournai. (2010.12.009 - RCA)

Façade en péril

L'habitation de la plaignante est située à l'angle de deux rues et présente un porte-à-faux en façade qui a été, à quelques reprises sur plusieurs années, accroché par des camions se rendant sur le site des anciens ACEC baptisé « Renaissance Villette ». Actuellement, le porte-à-faux de la façade est soutenu par des étauçons mais la plaignante craint pour sa sécurité si celui-ci devait être à nouveau heurté par un véhicule. A notre initiative, la division Logement effectue une visite des lieux et rend son avis. Si elle ne détecte pas un danger immédiat nécessitant l'évacuation du bâtiment, elle fait valoir le principe de précaution et souscrit à notre proposition de placer des bordures « chasse-roues » à l'angle des rues où se situe le bâtiment et de dévier les poids lourds pour les tenir éloignés de l'endroit. Consécutivement à

à cette date, il était déjà domicilié à l'adresse de taxation.

- Entre les avis de la Commission de régularisation de 2001 que la Police n'est pas en mesure de remettre au plaignant (parti en Italie) et sa radiation d'office du 21/08/2007, il n'a semble-t-il plus effectué aucune démarche en vue de sa régularisation, sa nouvelle demande n'ayant été introduite que le 15/12/2009. A l'en croire, mais nous n'avons jamais pu l'établir, il aurait même reçu un avis d'expulsion du territoire. Dans ces conditions, on s'étonne qu'il ait pu rester légalement inscrit en Belgique.
- En consultant l'historique de l'adresse de taxation, nous constatons que durant les exercices enrôlés, d'autres personnes qui ne sont pas apparentées au plaignant, y ont été domiciliées. On peut donc supposer qu'il ne résidait plus effectivement à cette adresse mais qu'il y est resté inscrit faute d'avoir été radié d'office ce qui, comme déjà signalé plus haut, aurait pu intervenir dès mai 2001.

Malgré nos rappels, le service des Etrangers reste muet et, de son côté, le service Recouvrement nous fait savoir que sans modification des données du Registre national, il ne peut y avoir d'annulation des taxes, d'autant que le redevable n'a jamais usé de son droit de réclamation (ce qui, faisons-nous remarquer, n'est pas anormal, si l'on prête foi à ses déclarations, à savoir qu'il n'était plus présent physiquement à l'adresse où les avertissements extraits de rôle lui ont été envoyés).

A défaut de pouvoir établir le contact avec le service des Etrangers, nous nous apprêtons à questionner le Registre national quand nous sommes informé par le service Recouvrement que le Receveur a décidé de porter en irrécouvrables les taxes des exercices 2003, 2004, 2005 et 2006. Décision motivée par la mention de l'inspecteur de quartier qui figure sur un avis de notification de la Commission de régularisation du 21/05/2001. On peut y lire: « *La convocation n'a pu être remise en mains propres au demandeur ni glissée dans sa boîte aux lettres. Raison : (écriture manuscrite du policier) l'intéressé est parti dans le courant du mois de mai 2001 travailler en Italie. Aucune autre information ni adresse.* »

Ainsi que relevé précédemment, on notera que cet avis n'est pas expédié à l'adresse de taxation (qui est celle à laquelle il est inscrit en ce 21/05/2001) mais à son ancienne adresse...

Si nous nous en réjouissons pour son bénéficiaire, la décision de porter les cotisations en irrécouvrables sur base de constatations policières finalement assez peu étayées et en l'absence de rectification du Registre national ne laisse pas de nous étonner

Mais sans doute l'insolvabilité plus que prévisible de l'intéressé -qui rendrait

l'avis de la division Logement, la Commission Trafic et Mobilité (CTM) se penche sur la question.

La CTM ne juge pas opportun d'interdire la circulation des poids lourds en les déviant mais marque son accord pour la pose de bordures chasse roues ou de potelets en acier.

Deux ans se sont écoulés, ces mesures de protections n'ont toujours pas été installées.

(2009.08.007 - Etude-Mobilité)

Double carte de stationnement pour les moins valides

Cette automobiliste a pris connaissance du communiqué paru dans la presse annonçant la nouvelle « carte communale de stationnement pour automobiliste handicapé » entrée en vigueur le 1er janvier 2011.

Elle se demande si la détention de cette carte s'impose aux seuls usagers qui résident à Charleroi ou à tout titulaire de la carte spéciale délivrée par la « Vierge noire » stationnant en zone payante.

En théorie, le régime en vigueur s'applique à tous les détenteurs de la carte pour handicapé, qu'elle soit d'origine fédérale ou émise par un pays de l'Union européenne, désireux de bénéficier de la gratuité du stationnement en zone payante à Charleroi.

C'est pourquoi, dans notre rapport

un acharnement judiciaire contre-productif- a-t-elle convaincu la Recette de se satisfaire de ces indices.

2011.10.016 - Service Recouvrement-Contentieux-Service des Etrangers-Receveur)

Otage d'un blocage administratif

Ce revendeur de cycles avait déjà fait appel à notre office l'an dernier pour le paiement tardif de vélos livrés à la zone de Police (voir rapport 2010, page 28). Cette fois, c'est pour des articles fournis à la Ville et en particulier à la Direction Prévention Sécurité (DPS) qu'il est dans l'expectative. Nous sommes à la fin du mois d'août et une facture d'un montant de 2329 euros TVAC est toujours en suspens depuis le mois de février.

Quand il s'en est inquiété au terme du délai normal de 30 jours, on lui a fait part d'un problème de marché public. On lui a même proposé de venir reprendre la marchandise comme si le bon de commande n'avait jamais été édité...

Quant à lui, il n'entend pas faire les frais de ce « couac » administratif. Il a livré les vélos en temps et en heure en exécution d'une commande on ne peut plus officielle : il souhaite maintenant recevoir son dû.

Le service Dépenses extraordinaires nous livre les explications : à l'origine du problème, la commande de vélos a été passée au fournisseur en extension d'un marché public précédemment conclu pour la Zone de Police alors que le destinataire de la livraison est un service communal (la DPS).

Le Receveur a donc refusé d'acquitter ces factures et, pour régulariser la situation, il a été décidé de recourir à l'article 60 du Règlement général de comptabilité communale (RGCC) en vertu duquel le Collège peut autoriser le paiement d'une facture sous sa responsabilité.

Le passage d'un projet de délibération au Collège est imminent lorsque nous communiquons ces informations au plaignant.

Hélas, ce point sera reporté à trois reprises au motif qu'il est incomplet pour être finalement adopté à la fin du mois de septembre 2011.

Nous pensons que plus rien ne fait désormais obstacle à la liquidation de la facture.

Hélas, au début janvier, le fournisseur revient à la charge : il n'a toujours pas enregistré le paiement attendu.

Nous interrogeons le service pour apprendre que le Receveur refuse toujours de libérer le montant en dépit de la décision du Collège d'appliquer l'article 60 du RGCC.

En cause, la délibération relative à celle-ci est trop partiellement motivée.

Il attend donc une nouvelle délibération.

annuel 2009 déjà, nous posions la question de l'information aux usagers hors entité et, par voie de conséquence, de l'égalité de traitement entre redevables.

Nous ne connaissons toujours pas la position de la Régie communale autonome à cet égard.

(2010.12.021 - RCA)

Emplacement PMR à la MCA de Lodelinesart : l'Arlésienne !

Déplorant l'absence d'emplacement réservé pour personne à mobilité réduite (PMR) aux abords de la MCA de Lodelinesart, le plaignant s'est adressé au cabinet du Bourgmestre qui, se référant à une étude du service Etude et Mobilité de la Police, lui a répondu que cette demande ne pouvait être satisfaite « en raison des règlements de police en vigueur ». Il se tourne vers nous cherchant à connaître le réel motif de cette fin de non-recevoir très sommairement motivée.

Nous apprenons ainsi que l'aménagement d'un emplacement réservé pour handicapé à proximité de la MCA n'est tout simplement pas envisageable en raison de la présence du ballodrome sur la place. Le service Etude-Mobilité auquel nous faisons part de notre étonnement nuance l'avis initialement rendu qui jugeait l'aménagement d'un emplacement incompatible avec la présence du

Au mois de février 2012, alors qu'il y a un an que la facture est en souffrance, le plaignant nous fait part de son ras-le-bol et de son intention de faire constater le défaut de paiement par un huissier.

Nous faisons un dernier tour de table, Secrétaire communale ff, Direction Prévention Sécurité et Receveur. C'est toujours le blocage.

Le directeur de la Prévention et de la Sécurité nous signale qu'il a à maintes reprises rappelé au fournisseur qu'il avait la possibilité légale de réclamer des intérêts de retard à la Ville. Et d'y aller de cet adage : « Nemo auditur propriam turpitudinem allegans ». Traduction (très) libre: «s'il ne réclame pas les intérêts, qu'il ne vienne pas se plaindre après ».

Gageons que le plaignant aurait apprécié à sa juste valeur cette dernière remarque. Une chose est sûre, il est cette fois bien décidé à mettre en application le conseil du client.

(2011.09.010 - Direction Prévention Sécurité-Collège-Receveur)

Il n'a fait pas écrit que c'est payant !

Cet automobiliste a reçu une invitation à s'acquitter de la redevance de stationnement alors qu'il avait garé son véhicule au boulevard Tirou plus ou moins à hauteur du Centre électronique. Etonné que l'emplacement où il se trouvait soit payant, il a refait l'itinéraire qu'il avait emprunté pour constater qu'en abordant le boulevard Tirou venant de la chaussée de Philippeville, il n'y a aucune signalisation indiquant que l'on pénètre dans une zone payante. Il faut atteindre le bout du boulevard pour trouver un panneau. Quant aux horodateurs qui font office « d'avertisseurs », il n'y en a aucun sur la rive droite. Il a donc écrit à la RCA pour obtenir l'annulation de cette redevance mais n'a pas obtenu de réponse.

Nous ne pouvons qu'abonder dans le sens du plaignant : il y avait naguère à l'entrée du boulevard Tirou un panneau marquant le début d'une zone de stationnement payant mais celui-ci a été déplacé à plusieurs reprises à cause du chantier de la boucle urbaine du métro pour finalement disparaître. Si bien que lorsqu'un automobiliste emprunte le boulevard dans ce sens, il n'est pas informé du régime de stationnement en vigueur avant d'en avoir atteint l'autre bout. Nous préconisons dès lors l'annulation de la redevance et sommes entendu par la RCA qui nous le fait savoir trois mois plus tard...

(2011.10.008 - RCA)

La crèche sécurisée

En novembre 2010, ce grand-père d'une petite fille accueillie dans une crèche communale adressait un courrier électronique à l'échevine en charge

jeu de balle. Moyennant la pose d'une signalisation adéquate, il serait en effet possible de matérialiser une place de stationnement PMR devant la maison annexe de Lodelinsart, en dépit de la présence du ballodrome, mais en vertu de la circulaire ministérielle du 16/11/2001 pour qu'une telle mesure puisse être prise, le bâtiment doit être aménagé en sorte que les PMR y aient accès (rampe à côté des escaliers...). Ce qui n'est pas le cas actuellement. L'avis du service Etude-Mobilité serait donc demeuré négatif n'était la découverte dans ses archives d'un règlement complémentaire datant de 2004 où il était question de faire matérialiser une zone de stationnement pour PMR, sur une distance de 10 mètres à proximité de la MCA de Lodelinsart. A cette époque, la demande émanait de l'ASBL « Association Socialiste de la Personne Handicapée ». Bien que voté par le Conseil et approuvé par la tutelle, ce règlement n'avait jamais été concrétisé sur le terrain. Une fiche de travail enjoignant au Service de Signalisation de matérialiser ledit emplacement est donc établie par l'Etude-Mobilité.

Alors que nous mettons un point final à ce rapport 2011, l'emplacement PMR n'est toujours pas matérialisé !

Commentaire

Nous reproduisons en annexe (page 65) la dernière question écrite d'un élu à ce propos ainsi que les réponses prometteuses de

de l'accueil de la petite enfance avec copie à plusieurs membres du Collège et à notre service. En cause, l'absence de vidéo-parlophone dans cette crèche qui, selon lui, mettait en péril les enfants dès lors que la porte était ouverte à n'importe qui sans identification préalable.

Nous l'avions invité à attendre la réaction de la première destinataire de ce mail et n'avions plus eu de nouvelles par la suite.

En ce mois de décembre 2011, notre correspondant nous adresse copie d'un nouveau courrier électronique adressé tous azimuts. Il dénonce les promesses non tenues du Bourgmestre d'installer des systèmes de vidéo-parlophonie dans le courant 2011 et met cette fois en cause l'encadrement des enfants dans cette crèche où ils seraient pris en charge par des stagiaires ou l'assistante sociale lors des absences régulières de la puéricultrice attitrée. Nous contactons le cabinet de l'échevine qui nous confirme que cet appareillage est en commande pour la crèche en question. En attendant, une porte vitrée sera installée pour permettre la visualisation des visiteurs.

Quant au problème d'encadrement, il a également été solutionné.

Une réponse en ce sens est adressée au plaignant par le cabinet.

(2011.12.002 - Accueil de la petite enfance)

Radiation d'office : hâtons nous lentement !

Lors de l'acquisition de sa maison voici deux ans, le plaignant a été avisé que le locataire de l'ancien propriétaire était toujours inscrit à son adresse. Il a immédiatement signalé la chose à l'inspecteur de quartier qui a lancé la procédure.

Le locataire se trouve en proposition de radiation d'office depuis le 14 septembre 2010... mais la situation n'évolue plus guère. En attendant, le nouveau propriétaire reçoit des plis judiciaires, des exploits d'huissier et il a même découvert que l'occupant-fantôme avait contracté un nouvel emprunt renseignant cette adresse. Il se demande ce qu'attend la Ville pour le radier définitivement. On est effectivement en droit de se poser la question !

Nous questionnons le service interne de Population qui, n'ayant pas eu vent de cette demande, interroge le Poste de Police où se trouve toujours le rapport d'enquête !

A compter de notre intervention dans ce dossier, deux mois et demi (en ce compris la période de fête de fin d'année) seront encore nécessaires pour que la radiation soit avalisée par le Collège.

RECOMMANDATION :

« Il faut espérer que la lutte engagée pour assainir le parc des petits logements privés dans l'entité s'accompagne d'un traitement plus diligent des radiations d'office. La Police locale, en première

l'Autorité.

(2010.10.018 - Etude-Mobilité)

« Le temps d'attente est actuellement inférieur à 3 minutes »...

Nous l'appelons « notre plaignant de Noël ». Depuis 2008, il nous appelle à cette époque pour nous faire remarquer que le 071.86.00.00 sonne « dans le vide » les 24 et 31 décembre après-midi ainsi que les 26 décembre et 2 janvier de l'année neuve. Cet ancien syndicaliste ne met nullement en cause ces traditionnels congés de fin d'année octroyés aux agents mais il est d'avis qu'une grande ville comme Charleroi devrait au moins s'offrir un répondeur téléphonique qui aviserait le citoyen peu au fait des coutumes sociales que les services sont fermés.

En 2009, nous annoncions, presque triomphant, que la Ville s'était dotée d'un nouveau central téléphonique intégrant une voix d'hôtesse qui avise l'appelant de la durée estimée de l'attente. Nous en prophétisons hâtivement que ce bond technologique permettrait de distiller un message ad hoc les jours festifs. Cet ironique et facétieux plaignant qui ne rate décidément pas un de nos rapports s'est fait un plaisir de nous contacter en cet après-midi du 31 décembre pour se féliciter du réel progrès mais regretter en même temps que le message, loin d'informer le citoyen de la fermeture des services,

ligne pour vérifier si les conditions sont réunies, devrait, idéalement, fournir aux services Population des éléments suffisamment probants pour préparer les décisions à soumettre au Collège en bout de chaîne ». C'est le voeu que nous formulions dans notre rapport 2010. Si nous avons choisi de n'en développer qu'un, cette année encore, nous avons eu à traiter plusieurs cas mettant en évidence la longueur de la procédure entre le rapport de la police et la décision du Collège.
(2011.12.003 - Police locale-Population-Collège)

Prostitution : quand le triangle se déplace

II. Le retour

« Nous nous rendons à une réunion convoquée par le Collège sur le projet Rive gauche fin septembre 2010. Une centaine de riverains dont certains du quartier où sévit désormais la prostitution font part de leur ras-le-bol. Le Bourgmestre se veut apaisant, annonçant l'adoption prochaine d'un arrêté interdisant la prostitution en cet endroit.

Un projet qu'il confirme un peu plus tard dans la Nouvelle Gazette. Il évoque une décision au Conseil communal du mois d'octobre.

En janvier 2011, les riverains qui nous ont sollicité au mois d'août nous reviennent : alors que les « affaires » ont repris de plus belle dans le quartier, les mesures répressives se font toujours attendre.

Nous questionnons le Bourgmestre à ce propos mais il ne nous répond pas. Les riverains énervés alertent à nouveau la Nouvelle Gazette.

Le Bourgmestre promet à nouveau des mesures... ».

C'est sur cette note peu encourageante que nous clôturons l'évocation de ce dossier qui nous valu plus d'une réclamation lors de l'exercice précédent.

On connaît la suite : le 27 juin 2011, le Conseil communal a adopté un règlement communal « relatif à la limitation du phénomène de la prostitution sur le territoire communal dont l'article 3 interdit dans toute l'entité la seule présence sur la voie publique des personnes se destinant activement à la prostitution (prostitution dite de rue) » mais tolère néanmoins cette pratique de 14 h à 5 h du matin à la rue des Rivages et de 21 h à 5 h au Quai de Flandre.

L'entrée en vigueur de ce nouveau règlement s'est accompagnée d'une phase d'information/prévention au cours de laquelle la Police s'est employée à sensibiliser les prostituées à ces nouvelles impositions.

Pour les encourager à établir leur quartier dans le périmètre toléré par le Règlement, il leur a même été permis de déroger aux horaires.

l'entretenait plutôt dans l'espoir d'avoir une réponse : « le temps d'attente est actuellement inférieur à trois minutes »...

**(2010.12.020-
Communication)**

...et même les jours de grève

L'évocation de ce cas dans notre rapport 2010 n'a pas amené le changement escompté. Le quidam qui appelle le central téléphonique de la Ville a toujours droit à cette annonce quand les services sont fermés. C'est vrai les jours de congé mais pas seulement ces jours-là : ***notre plaignant, toujours prêt à rebondir, nous contacte au lendemain de la grève du 21 décembre, il a composé le 071.86.00.00 la veille, juste pour tester. Et là où on aurait pu s'attendre à un message annonçant la fermeture de l'administration, il a été gratifié de la ritournelle : « le temps d'attente est actuellement inférieur à 3 minutes ».***

Malgré cette campagne incitative, nombreuses sont les prostituées qui sont revenues là où elles avaient été décrétées indésirables, à savoir dans les rues Léopold et des Ateliers ainsi qu'au Quai de Brabant. En raison de l'insécurité des lieux mais sans doute aussi parce qu'elles disposent à cet endroit de deux hôtels de passe à portée de main et que le « chaland » semble lui aussi sacrifier aux poids des habitudes.

Cela n'a évidemment pas échappé aux riverains dont l'un nous a, à nouveau, interpellé, mettant en évidence la timidité de l'action policière alors qu'il existe maintenant un cadre réglementaire pour agir.

La direction de la Police que nous avons interpellée évoque l'impossibilité pour elle d'assurer une surveillance constante des lieux.

COMMENTAIRE:

**Le nouveau règlement s'apparente-t-il à un coup dans l'eau ?
Sous réserve d'une évaluation sérieuse du phénomène qui pourrait être menée à la date anniversaire du nouveau texte, il semble bien que la prostitution de rue n'a pas vraiment été canalisée dans le sens souhaité.**

Peut-être l'installation de caméras dans la rue Léopold et sur les Quais permettra-t-elle demain à la Police de réagir au bon moment ?

(2011.12. 005 - Bourgmestre-Police)

Annexes

- **Liste des dossiers traités en 2011**
- **Conseil communal - Extrait du bulletin des questions écrites**
Emplacement pour personnes à mobilité réduite – Maison communale annexe
Lodelinsart
- **Règlement communal du médiateur**

Liste des dossiers traités en 2011

Abréviations utilisées

ACL :	Accueil du citoyen
CIM :	Cimetières
POP :	Population
SPO :	Sports
MED :	Médiation de quartiers
PRE :	Prévention
AMU :	Aménagement urbain
FON :	Régie foncière
LOG :	Logement
QUA :	Quartiers
URB :	Permis d'urbanisme
ASS :	Secrétariat communal/Affaires juridiques/Assurances
PER :	Gestion des Ressources humaines
POA :	Police administrative
POQ :	Commissariats de quartier
POS :	Police secours
POT :	Division Trafic
BAT :	Bâtiments
ECO :	Ecologie urbaine
PRO :	Propreté
VOI :	Voirie
BOU :	Bourgmestre
COL :	Collège
CTR :	Commission Trafic
RCA :	Régie communale autonome
COT :	Contentieux
DCO :	Dépenses communales
RCO :	Ressources communales
SRI :	Service régional d'incendie
EDU :	Education
FAM :	Action sociale et Famille
ADG :	Administration générale (CPAS)
ASD :	Services d'aide et de soins à domicile (CPAS)
ASO :	Aide sociale (CPAS)
MRS :	Maisons de repos et de soins (CPAS)

Plainte Demande information/ intervention	Numéro	Département	Résumé
Direction de la Citoyenneté et de la Communication			
P	2011.09.023	ACL	Service injoignable.
P	2011.12.019	ACL	Service injoignable.
P	2011.01.010	CIM	Absence de réponse.
P	2011.03.003	CIM	Pierre tombale fendue.
P	2011.04.023	CIM	Colombarium.
I	2011.12.006	CIM	Prix des concessions des sépultures.
P	2011.12.012	CIM	Colombarium.
P	2011.01.004	POP	Domicile.
P	2011.01.013	POP	Domicile.
P	2011.02.018	POP	Domicile.
P	2011.02.019	POP	Permis de conduire
P	2011.02.030	POP	Accueil du service.
P	2011.02.033	POP	Domicile.
P	2011.03.005	POP	Domicile.
P	2011.03.007	POP	C.I.
P	2011.03.027	POP	Service des Etrangers.
P	2011.03.028	POP	Service des Etrangers.
I	2011.04.004	POP	Radiation d'office.
P	2011.04.005	POP	Service des Etrangers.
P	2011.04.008	POP	Radiation d'office.
P	2011.04.009	POP	Adresse de référence.
P	2011.04.010	POP	Permis de conduire.
P	2011.04.022	POP	Permis de conduire.
P	2011.05.005	POP	Radiation d'office.
P	2011.05.028	POP	Domicile.
I	2011.06.005	POP	Domicile.
P	2011.06.017	POP	Domicile.
P	2011.06.018	POP	C.I.
P	2011.07.012	POP	Domicile.
P	2011.09.004	POP	Permis de conduire.
P	2011.09.008	POP	Numérotation identique de 2 bâtiments.
P	2011.09.011	POP	C.I.
P	2011.09.014	POP	C.I.
P	2011.09.017	POP	Service des Etrangers.
P	2011.10.012	POP	Permis de conduire.
P	2011.10.014	POP	Permis de conduire.
P	2011.10.016	POP	Domicile.
P	2011.10.021	POP	Divulgence d'informations personnelles.
I	2011.10.025	POP	Service des Etrangers.
I	2011.11.003	POP	Don de corps à la science.
P	2011.11.005	POP	Permis de conduire.
P	2011.11.007	POP	C.I.
I	2011.11.017	POP	Domicile.
P	2011.12.003	POP	Radiation d'office.
P	2011.12.004	POP	Service des Etrangers.
P	2011.12.010	POP	Certificat de bonne vie et moeurs - Délai.
P	2011.12.020	POP	Divulgence d'informations personnelles.
Direction de l'Animation urbaine			
P	2011.02.025	SPO	Agoraspace - Nuisances sonores.
Direction du Contrat de Sécurité et de Société			
I	2011.01.001	MED	Litige de voisinage.
I	2011.07.003	MED	Snack voisin.
I	2011.07.016	MED	Litige de voisinage

Plainte Demande information/ intervention	Numéro	Département	Résumé
I	2011.07.018	MED	Litige de voisinage.
I	2011.08.018	MED	Litige de voisinage.
I	2011.11.013	MED	Agospace voisin.
I	2011.11.023	MED	Litige de voisinage.
I	2011.06.030	PRE	Jeunes dérangeants.
Direction de l'Aménagement et du Développement urbain			
P	2011.06.003	AMU	Immeuble appartenant à la Ville.
P	2011.07.025	AMU	Immeuble appartenant à la Ville.
I	2011.08.014	AMU	Projet Phénix - Parking.
P	2011.11.004	AMU	Absence de réponse.
P	2011.12.013	AMU	Aménagement des trottoirs.
I	2011.06.029	FON	Musée des Chasseurs à pied.
P	2011.01.007	LOG	Refus d'attestation de surpeuplement.
I	2011.04.012	LOG	Immeuble voisin.
I	2011.05.001	LOG	Permis de location.
P	2011.05.012	LOG	Immeuble inhabitable.
I	2011.06.024	LOG	Permis de location.
P	2011.07.001	LOG	Immeuble insalubre.
I	2011.11.001	LOG	Salubrité de l'immeuble loué.
P	2011.06.014	QUA	Nettoyage de la ruelle.
P	2011.10.004	QUA	Trottoirs envahis de végétation.
P	2011.11.022	QUA	Entretien terrain communal.
P	2011.01.029	URB	Refus permis d'urbanisme.
I	2011.02.032	URB	Demande d'informations sur une construction voisine.
P	2011.03.010	URB	Permis d'urbanisme.
P	2011.04.020	URB	Régularisation permis de location.
P	2011.04.021	URB	N'obtient pas les renseignements demandés.
P	2011.05.025	URB	Permis d'urbanisme.
P	2011.06.023	URB	Permis de bâtir.
P	2011.07.005	URB	Permis de régularisation.
P	2011.07.021	URB	Service injoignable.
P	2011.09.002	URB	Projet de construction d'une mosquée.
P	2011.09.015	URB	Refus de permis.
P	2011.09.018	URB	Permis d'urbanisme.
P	2011.11.020	URB	Absence de permis d'urbanisme.
P	2011.11.024	URB	Absence de réponse.
P	2011.12.008	URB	Permis de bâtir.
Direction des Services généraux			
I	2011.02.005	ASS	Absence de réponse.
I	2011.09.005	ASS	Inondations - indemnisations.
P	2011.09.013	ASS	Dégâts à son véhicule dus à une ornière.
I	2011.10.022	ASS	Inondations.
P	2011.11.006	ASS	Dégradations voiture.
P	2011.11.012	ASS	Absence de réponse.
I	2011.04.014	PER	Emploi.
P	2011.01.014	POA	Nuisances sonores.
I	2011.02.041	POA	Installation d'une taverne.
P	2011.02.049	POA	Absence de réponse.
P	2011.06.012	POA	Amendes administratives - Impunité.
P	2011.06.013	POA	Amendes administratives - Impunité.
P	2011.06.026	POA	Diverses nuisances dues à un établissement voisin.
P	2011.10.024	POA	Autorisation d'affichage (publicité événementielle).
P	2011.11.016	POA	Amende administrative.
Police			
P	2011.01.003	POQ	Refus d'acter une plainte.
P	2011.02.043	POQ	Accueil du service.
I	2011.05.022	POQ	Refus d'inscription.

Plainte Demande information/ intervention	Numéro	Département	Résumé
I	2011.06.009	POQ	Circuit de quad clandestin.
P	2011.06.021	POQ	Passages de la police durant les vacances.
P	2011.07.002	POQ	PV de stationnement.
P	2011.07.010	POQ	Refus de domicile.
I	2011.08.007	POQ	Respect du RGP.
P	2011.10.006	POQ	Emplacement PMR.
P	2011.10.011	POQ	Immeuble voisin.
P	2011.10.015	POQ	Expulsion.
P	2011.12.005	POQ	Prostitution Ville Basse.
P	2011.12.018	POQ	Détention de pigeons.
P	2011.08.012	POS	Refus d'acter une plainte.
P	2011.12.017	POS	N'obtient pas le n° de PV.
P	2011.01.023	POT	Emplacement de stationnement P.M.R.
P	2011.02.009	POT	Trafic dans la rue.
P	2011.02.016	POT	Emplacement PMR.
P	2011.03.017	POT	Emplacement PMR.
P	2011.03.018	POT	Aménagement de casse-vitesse.
P	2011.04.019	POT	Aménagement de la voirie (rond-point, feux).
I	2011.05.017	POT	Traçage de lignes jaunes.
P	2011.05.030	POT	Placement de conteneurs.
P	2011.07.017	POT	Placement de bornes de béton supplémentaires.
I	2011.07.019	POT	Emplacement PMR.
P	2011.09.006	POT	Emplacement PMR.
P	2011.10.003	POT	Emplacement PMR.
I	2011.11.002	POT	Dégradations du trottoir. Pose de potelets.
Direction des Services techniques			
I	2011.02.010	BAT	Trottoirs aux abords d'une école.
P	2011.02.024	BAT	Ecole du Bois à Ransart - Panneaux de chauffage.
I	2011.05.007	BAT	Panne électrique complexe sportif.
P	2011.06.008	BAT	Démolition de préfabriqués.
I	2011.09.001	BAT	Toiture des installations du terrain de football.
I	2011.10.020	BAT	Démolition d'immeubles appartenant à la Ville.
P	2011.02.029	ECO	Fientes de pigeons.
P	2011.05.006	ECO	Egouttage.
P	2011.07.006	ECO	Aménagement du Pont de l'Ernelle.
P	2011.11.018	ECO	Nuisances olfactives.
P	2011.01.011	PRO	Dépôts sauvages.
P	2011.02.036	PRO	Absence de réponse.
P	2011.03.014	PRO	Dépôt sauvage.
I	2011.03.015	PRO	Propreté du parc de Monceau.
P	2011.03.019	PRO	Travaux en voirie.
P	2011.07.023	PRO	Dépôts de sacs du voisinage.
I	2011.08.005	PRO	Dépôt sauvage.
P	2011.08.013	PRO	Poubelles publiques dans le parc du château.
P	2011.08.015	PRO	Dépôts sauvages.
P	2011.09.003	PRO	Inondations - Nettoyage.
P	2011.09.020	PRO	Dépôt sauvage.
P	2011.10.026	PRO	Déchets arrêt TEC.
I	2011.02.003	VOI	Déneigement.
I	2011.02.004	VOI	Terrasse du commerce.
P	2011.02.039	VOI	Etat des trottoirs.
P	2011.02.042	VOI	Rejet des eaux usées.
P	2011.03.013	VOI	Etat de la chaussée.
P	2011.03.020	VOI	Eclairage public.
P	2011.03.022	VOI	Eclairage public.
P	2011.03.032	VOI	Attestation rues verglacées.
P	2011.04.001	VOI	Démolition de la maison voisine dans le cadre d'un aménagement de

Plainte Demande information/ intervention	Numéro	Département	Résumé
			voirie.
P	2011.04.017	VOI	Etat de la chaussée.
P	2011.05.003	VOI	Voirie dégradée.
P	2011.05.004	VOI	Taque d'égout.
P	2011.05.008	VOI	Avaloir bouché.
P	2011.05.011	VOI	Aménagement de voirie.
I	2011.05.016	VOI	Taque d'égout enfoncée.
P	2011.06.001	VOI	Lenteur des services.
P	2011.06.006	VOI	Eclairage public. Absence de réponse.
I	2011.06.010	VOI	Inondations.
P	2011.06.020	VOI	Service injoignable.
P	2011.06.025	VOI	Egouttage.
P	2011.07.004	VOI	Absence de curage des égouts.
P	2011.07.008	VOI	Etat des trottoirs après travaux d'impétrant.
P	2011.07.020	VOI	Entretien d'un terrain communal voisin.
P	2011.07.024	VOI	Absence de curage des avaloirs.
P	2011.08.006	VOI	Entretien des espaces publics (végétation).
P	2011.08.017	VOI	Inondations.
I	2011.09.016	VOI	Inondations - réunion de quartier.
P	2011.09.021	VOI	Revêtement de la voirie.
P	2011.09.022	VOI	Eclairage public.
P	2011.10.005	VOI	Eclairage public.
P	2011.10.009	VOI	Bouche d'égout dangereuse.
P	2011.10.013	VOI	Gravillons sur la chaussée.
I	2011.10.018	VOI	Ouverture de trottoir.
P	2011.10.019	VOI	Eclairage public.
P	2011.10.023	VOI	Pose de potelets.
I	2011.10.027	VOI	Chantier d'impétrant.
P	2011.11.011	VOI	Dégradations du trottoir.
I	2011.11.025	VOI	Eclairage public.
P	2011.12.007	VOI	Eclairage public.
I	2011.12.015	VOI	Tour de quartier - différents travaux à réaliser.
Bourgmestre, Collège, Cabinets			
I	2011.01.019	BOU	Prostitution Ville-Basse.
P	2011.01.021	BOU	Absence de réponse .
P	2011.01.022	BOU	Promesses en réunion de quartier non tenues.
P	2011.01.031	BOU	Prostitution.
P	2011.03.021	BOU	Propreté dans la ville - Absence de réponse.
I	2011.03.030	BOU	Doléances des riverains.
P	2011.04.003	BOU	Prostitution ville basse. Règlement.
I	2011.06.002	BOU	Atroupements de jeunes.
P	2011.07.014	BOU	Absence de réponse.
P	2011.08.019	BOU	Absence de réponse.
I	2011.09.012	BOU	Absence de réponse.
I	2011.11.014	BOU	Problèmes dans un parking.
I	2011.11.019	BOU	Tour de quartier - Différents travaux à réaliser.
P	2011.11.010	COL	Nuisances dues à des rassemblements.
P	2011.09.019	CTR	Absence de réponse.
Régie Communale Autonome			
P	2011.01.006	RCA	Service injoignable.
P	2011.01.012	RCA	Facture crématorium.
P	2011.03.025	RCA	Redevance parking (sms).
I	2011.05.024	RCA	Redevance parking.
P	2011.05.027	RCA	Redevance parking.
P	2011.06.004	RCA	Redevance parking.
I	2011.06.022	RCA	Redevance parking.
I	2011.06.031	RCA	Redevance parking.

Plainte Demande information/ intervention	Numéro	Département	Résumé
P	2011.07.009	RCA	Redevance parking.
P	2011.07.011	RCA	Redevance parking.
P	2011.07.026	RCA	Redevance parking.
P	2011.08.016	RCA	Redevance parking.
P	2011.10.008	RCA	Redevance parking.
I	2011.12.021	RCA	Redevance parking.
Direction des Services financiers			
P	2011.03.001	COT	Taxe impayée.
P	2011.10.001	COT	Retard de paiement de factures.
P	2011.12.009	COT	Taxe immeuble inoccupé.
P	2011.09.010	DCO	Retard de paiement de factures.
P	2011.01.002	RCO	Conteste taxe immeuble inoccupé.
P	2011.01.005	RCO	Titre sacs ICDI.
P	2011.01.008	RCO	Titres sacs ICDI.
P	2011.01.009	RCO	Titre sacs ICDI.
P	2011.01.015	RCO	Titre sacs ICDI.
P	2011.01.016	RCO	Titre sacs ICDI.
P	2011.01.017	RCO	Titre sacs ICDI.
P	2011.01.018	RCO	Titre sacs ICDI.
P	2011.01.020	RCO	Titre sacs ICDI.
P	2011.01.024	RCO	Titre sacs ICDI.
P	2011.01.025	RCO	Titre sacs ICDI.
P	2011.01.026	RCO	Titre sacs ICDI.
P	2011.01.027	RCO	Titres sacs ICDI.
P	2011.01.028	RCO	Remboursement trop perçu.
P	2011.01.030	RCO	Titre sacs ICDI.
P	2011.02.001	RCO	Titre sacs ICDI.
P	2011.02.002	RCO	Titre sacs ICDI.
P	2011.02.006	RCO	Titre sacs ICDI.
P	2011.02.007	RCO	Titre sacs ICDI.
P	2011.02.008	RCO	Titre sacs ICDI.
I	2011.02.011	RCO	Taxes déchets.
P	2011.02.012	RCO	Titre sacs ICDI.
P	2011.02.013	RCO	Titre sacs ICDI.
P	2011.02.014	RCO	Titre sacs ICDI.
P	2011.02.015	RCO	Titre sacs ICDI.
P	2011.02.017	RCO	Titre sacs ICDI.
P	2011.02.020	RCO	Titre sacs ICDI.
P	2011.02.021	RCO	Titre sacs ICDI.
P	2011.02.022	RCO	Titre sacs ICDI.
P	2011.02.023	RCO	Titre sacs ICDI.
P	2011.02.026	RCO	Titre sacs ICDI.
P	2011.02.027	RCO	Titre sacs ICDI.
P	2011.02.031	RCO	Titre sacs ICDI.
P	2011.02.034	RCO	Titre sacs ICDI.
P	2011.02.035	RCO	Titre sacs ICDI.
P	2011.02.040	RCO	Titre sacs ICDI.
P	2011.02.044	RCO	Titre sacs ICDI.
P	2011.02.046	RCO	Titre sacs ICDI.
P	2011.02.047	RCO	Titre sacs ICDI.
P	2011.02.048	RCO	Titre sacs ICDI.
P	2011.02.050	RCO	Titre sacs ICDI.
P	2011.03.004	RCO	Titre sacs ICDI.
P	2011.03.008	RCO	Titre sacs ICDI.
P	2011.03.009	RCO	Titre sacs ICDI.
P	2011.03.011	RCO	Titre sacs ICDI.
P	2011.03.012	RCO	Titre sacs ICDI.

Plainte Demande information/ intervention	Numéro	Département	Résumé
P	2011.03.023	RCO	Titre sacs ICDI.
P	2011.03.024	RCO	Titre sacs ICDI.
P	2011.03.026	RCO	Titre sacs ICDI.
P	2011.03.029	RCO	Titre sacs ICDI.
P	2011.03.031	RCO	Titre sacs ICDI.
P	2011.04.002	RCO	Titre sacs ICDI.
P	2011.04.011	RCO	Titre sacs ICDI.
P	2011.04.013	RCO	Taxe salubrité urbaine.
P	2011.04.016	RCO	Titre sacs ICDI.
P	2011.04.018	RCO	Taxe immeuble inoccupé.
P	2011.05.018	RCO	Titre sacs ICDI.
P	2011.05.019	RCO	Titre sacs ICDI.
P	2011.05.020	RCO	Titre sacs ICDI.
P	2011.05.023	RCO	Titre sacs ICDI.
P	2011.05.026	RCO	Titre sacs ICDI.
P	2011.05.029	RCO	Titre sacs ICDI.
P	2011.05.031	RCO	Titre sacs ICDI.
P	2011.06.016	RCO	Titre sacs ICDI.
P	2011.07.022	RCO	Titre sacs ICDI.
P	2011.08.001	RCO	Conteste la taxe déchets ménagers.
P	2011.08.009	RCO	Titre sacs ICDI.
P	2011.08.010	RCO	Titre sacs ICDI.
P	2011.08.011	RCO	Titre sacs ICDI.
I	2011.11.015	RCO	Taxe salubrité urbaine.
P	2011.12.022	RCO	Taxe collecte et traitement déchets ménagers.
Service régional d'incendie			
P	2011.05.015	SRI	Contestation visite Prévention.
P	2011.08.004	SRI	Panneau borne incendie.
Direction de l'Education et de l'Action sociale			
P	2011.02.028	EDU	Cours de ferronnerie.
P	2011.05.021	EDU	Rapports avec l'enseignant.
I	2011.02.037	FAM	Absence de réponse.
P	2011.12.002	FAM	Crèche Les Fiestaux. Ouverture des portes.
C.P.A.S.			
P	2011.03.006	ADG	Abri nuit rue Dourlet.
I	2011.05.010	ADG	Médiation de dettes.
P	2011.10.002	ADG	Refus aide sociale.
I	2011.10.007	ADG	Transports pour handicapés.
P	2011.02.038	ASD	Absence d'aide à domicile.
P	2011.03.016	ASO	Retard paiement aide sociale.
P	2011.04.006	ASO	Retard paiement aide sociale.
P	2011.05.009	ASO	Retard paiement aide sociale.
P	2011.05.013	ASO	Commentaires divers.
P	2011.06.007	ASO	Refus aide sociale.
I	2011.06.027	ASO	Demande une aide financière.
P	2011.08.002	ASO	Refus d'aide.
P	2011.08.003	ASO	Refus d'aide.
P	2011.12.011	ASO	R.I.S.
I	2011.12.016	ASO	Fonds mazout.
P	2011.12.023	ASO	Tarde à recevoir le RIS.
P	2011.04.007	MRS	Nettoyage des vêtements d'un résident.

291110 Place de stationnement pour personnes à mobilité réduite (bis)

Question de Monsieur le Conseiller Luc Parmentier

J'ai été contacté, il y a quelques jours, par une personne handicapée de Lodelinsart qui déplore le fait qu'il n'y ait pas de place de parking réservée pour les handicapés sur la place Edmond Gilles à Lodelinsart où se situent un bureau de police, la maison communale annexe, une bibliothèque publique, une pharmacie, la ruche verrière, etc.

En 2009, notre sémillante collègue Véronique Salvi vous avait interpellé sur le même sujet et vous lui aviez répondu ainsi que l'Echevin Paul Ficheroulle :

261009 Place de stationnement pour personnes à mobilité réduite. Question de Madame la Conseillère Véronique Salvi

Je suis sollicitée par des riverains de la maison communale annexe de Lodelinsart qui se plaignent de l'absence d'emplacement de stationnement pour personnes à mobilité réduite.

Selon le service « mobilité » de la police de Charleroi, il semblerait qu'il est impossible de matérialiser de tels emplacements sur cette place en raison de la présence du ballodrome (balle pelote).

Je ne vous cacherais pas que cette réponse m'a pour le moins interpellée. En effet, il est question ici de l'accessibilité des personnes à mobilité réduite au service public.

Pourriez-vous inviter vos services respectifs à examiner la demande tout à fait légitime de ces riverains ? Je suis convaincue qu'avec un minimum de bonne volonté, une solution pourra être trouvée dans le respect de tous les citoyens (sportifs ou non).

Réponse de Monsieur le Bourgmestre Jean-Jacques Viseur

Il est en effet possible de matérialiser une place de stationnement pour personne à mobilité réduite (PMR) devant la maison annexe de Lodelinsart. Le marquage au sol de la place entraverait celui du ballodrome, dès lors un panneau sera utilisé pour indiquer la possibilité de stationnement. En aval, le fonctionnaire responsable des voiries au SPW doit donner son accord pour apposer une interdiction de stationner le dimanche en vue d'assurer la continuité du jeu de balle. Enfin, pour qu'une telle mesure puisse être prise, le bâtiment doit être aménagé pour que les PMR y ait accès (rampe à coté des escaliers...), comme le prévoit la directive ministérielle du 16/11/2001.

Le suivi sera assuré auprès de la commission trafic.

Réponse de Monsieur l'Echevin Paul Ficheroulle

La place Edmond Gilles n'est pas structurée du point de vue stationnement. On observe que deux emplacements de stationnement sont réservés, par un marquage au sol et une signalisation, aux véhicules du service de police, à hauteur de leur bureau. De l'autre côté de la place il existe quatre emplacements de stationnement hors chaussée. Le centre de la place est occupé par des véhicules mais aucun marquage n'existe du fait du traçage de l'aire du jeu de balle. L'endroit le plus opportun pour créer un ou deux emplacements réservés aux personnes à mobilité réduite se situe entre la zone occupée par les véhicules de police et le perron de la maison communale (en lieu et place des deux voitures centrées sur la photo), cet espace est en dehors des limites du jeu de balle. La matérialisation de cet espace dédié aux personnes à mobilité réduite serait à charge des services de police (marquage et signalisation).

Malgré vos réponses conjointes qui semblaient indiquer que le problème allait être pris en charge, rien n'a été fait depuis lors.

Monsieur le Bourgmestre pourrait-il me faire connaître l'état d'avancement de ce dossier et me signaler la date d'inauguration de cet emplacement de stationnement pour personnes à mobilité réduite ?

Réponse de Monsieur le Bourgmestre Jean-Jacques Viseur

Après quelques recherches dans nos archives contenant les Règlements Complémentaires n'ayant pas été matérialisés (en attente d'abrogation, changement de situation ou autre), la cellule étude mobilité a découvert un règlement complémentaire datant de 2004 et où il était question de faire matérialiser une zone de stationnement pour PMR, sur une distance de 10 mètres et ce, le long de l'immeuble portant le n° 01 de la Place Edmond Gilles.

A cette époque, la demande émanait de l'ASBL « Association Socialiste de la Personne Handicapée ».

La cellule Etude mobilité va donc rédiger une fiche de travail enjoignant à le Service de Signalisation de matérialiser l'emplacement précité.

VILLE DE CHARLEROI

REGLEMENT RELATIF AU MEDIATEUR 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. II peut se faire délivrer par le secrétariat communal copie des documents qui lui paraissent nécessaires à l'accomplissement de sa mission.

Article 18 :

Tout agent communal entendu par le médiateur peut rédiger un rapport contenant ses explications. II 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.

