

## Table des matières

---

<b>Introduction</b> .....	3
<b>1<sup>e</sup> partie Le médiateur mode d'emploi</b> .....	8
<b>2<sup>e</sup> partie Actualité du service</b> .....	9
<b>3<sup>e</sup> partie Statistiques et dossiers</b> .....	12
<b>4<sup>e</sup> partie Recommandations</b> .....	48
 <b>Annexes</b>	
<b>Carte d'excuse</b> .....	51
<b>Courrier du médiateur au bourgmestre</b> .....	52
<b>Jugement de la Justice de Paix de Ath</b> .....	53
<b>Liste des dossiers</b> .....	57
<b>Règlement communal du 16 novembre 1992 modifié le 29 septembre 2008</b> .....	64

## Liste des abréviations utilisées

---

AS	:	Assistant(e) social(e)
CLDL	:	Code de la Démocratie locale et de Décentralisation
CPAS	:	Centre public d'Action sociale
CTM	:	Commission trafic et mobilité
CWATUPE	:	Code wallon de l'Aménagement du Territoire, de l'Urbanisme, du Patrimoine et de l'Energie
MCA	:	Maison communale annexe
MET	:	Ministère de l'Equipeement et des Transports
MRS	:	Maison de retraite et de soins
PCA	:	Plan communal d'aménagement
RCA	:	Régie communale autonome
RGP	:	Règlement général de police
RIS	:	Revenu d'intégration sociale
RN	:	Registre national
SNB	:	Service nettoyage des bâtiments
SLT	:	Service logistique des travaux
SPW	:	Service public de Wallonie





## Introduction

« La médiation, flop communal » titrait le journal « Le Soir » du 5 mars dernier à propos de la suppression du service de médiation communale de la Ville de La Louvière au terme d'une décennie d'activité. Dans son article, le quotidien vespéral relayait les propos du bourgmestre louviérois expliquant que cette décision était dictée par des impératifs budgétaires couplés au constat d'une fréquentation en baisse de ce service.

Des propos auxquels l'auteur de l'article du Soir nous a invité à réagir.

Nous avons ainsi rappelé qu'avant d'être supprimée la fonction avait d'abord été réduite à un mi-temps. A l'époque déjà, cette amputation était justifiée par l'incidence budgétaire du poste « médiateur » au regard du nombre de sollicitations citoyennes. Prophétie auto-réalisatrice ? Il est permis de se poser la question...

Car ce passage à mi-temps n'arrangera rien qui limitera non seulement l'accessibilité du citoyen mais donnera lieu aussi à une valse des médiateurs, démotivés par l'exercice en « part-time » d'un métier qui requiert un plein investissement. En quelques années, trois médiateurs se sont succédé à La Louvière. Entre chaque désignation, le service est resté en stand-by des semaines durant, le temps d'organiser les épreuves de recrutement.

A son arrivée, le dernier médiateur en date (une médiatrice en fait) a eu fort à faire pour rappeler son office aux bons souvenirs de la population et on ne lui a peut-être pas laissé le temps nécessaire pour ce faire. Avec l'issue que l'on sait... Prophétie auto-réalisatrice, disions-nous ?

Dans cette interview, nous avons sacrifié à des propos délibérément provocateurs en parlant du « syndrome Frankenstein ». Une métaphore à l'adresse du Politique pour lui rappeler que le médiateur institutionnel est

« sa » création, qu'il agit dans un cadre normatif qu'il a lui-même défini et que ce fonctionnaire particulier n'est pas rémunéré par la collectivité pour entonner « tout va très bien Madame La Marquise » à longueur de rapports annuels. Le médiateur est un miroir (pas celui de la Reine de Blanche-Neige) et chacun sait qu'il ne sert à rien de briser la glace du lavabo pour s'ôter un vilain point noir sur le bout du nez.

Inspiré par l'article du Soir, un élu du Conseil a questionné le Bourgmestre quant à l'avenir de la médiation communale à Charleroi. Est-il envisagé de supprimer le service à l'instar de La Louvière et de le remplacer par un service de réclamation de première ligne ?

Le Bourgmestre y a répondu par la négative rappelant l'utilité de la fonction dans une grande Ville comme Charleroi. Mais dans le même temps et, sous réserve d'une confirmation ultérieure, il semble avoir de l'exercice même de la fonction une conception de nature à en réduire cette utilité pourtant vantée et qui s'écarte de l'esprit du « législateur communal » quand il a décidé de créer l'ombudsman.

Le Bourgmestre a ainsi qualifié le médiateur d'« intermédiaire » entre le citoyen et l'administration. C'est en quelque sorte le cantonner à un rôle de boîte aux lettres. Nous voulons croire que le Conseil communal attend autre chose du médiateur communal que transmettre à l'administration et aux membres du Collège



les courriers qui lui parviennent, pour ensuite se faire le relais de la réponse. Sans aucune approche critique quant au contenu de celle-ci.

Le premier médiateur fédéral francophone voyait en l'ombudsman un « tiers agissant ». Cette définition nous paraît de loin plus adéquate en ce qu'elle intègre la mission reconnue et assignée aux médiateurs institutionnels d'apprécier les décisions de l'administration à l'aune des lois, décrets et règlements, des grands principes de droit mais aussi d'émettre des recommandations avec, comme souci majeur, la recherche de solutions équitables et pragmatiques.

Les propos du Bourgmestre n'ont pas manqué de nous interpellier non plus quand il semblait indiquer que le médiateur devrait se déclarer incompétent là où des recours légalement organisés s'offrent au citoyen. Non seulement, le règlement communal instituant la fonction de médiateur communal (également compétent pour le CPAS) n'exclut pas son intervention dans pareils cas mais, en outre, restreindre de la sorte sa saisine reviendrait à nier la vertu majeure que l'on s'accorde généralement à attribuer à la médiation: celle de constituer une alternative à la résolution des conflits par la voie juridictionnelle.

A suivre ce raisonnement, le médiateur devrait-il décliner sa compétence chaque fois qu'un acte de l'administration contesté est susceptible d'être attaqué devant le Conseil d'Etat ? Si c'est cela que l'on veut, l'adage du pot de terre contre le pot de fer a encore de beaux jours devant lui. Il nous paraît essentiel que le médiateur puisse se saisir de réclamations avant qu'elles ne soient portées devant les instances de recours. A charge pour lui d'informer clairement et promptement le plaignant des possibilités de recours organisé existantes et des délais, que sa propre intervention ne suspend pas, endéans lesquels ces recours peuvent être introduits.

Substituer au médiateur communal un service de réclamation de première ligne ?

Nous abordons cette question plus en détail dans la troisième partie de ce rapport mais nous tenons ici à affirmer qu'un service de réclamation de première ligne digne de ce nom -nous voulons dire organisé et structuré- ne pourra jamais remplacer un ombudsman, du

moins si l'on s'en tient aux principes de fonctionnement de l'un et

l'autre service. La « première ligne » est un niveau utile en ce qu'elle garantit au citoyen d'obtenir une réponse (et dans certains services, cela demeure encore denrée rare !) mais cette réponse consistera le plus souvent en une confirmation de la position à l'origine de la réclamation.

Nos voisins du Nord l'ont bien compris : le pendant flamand du Code (wallon) de la Démocratie locale fait obligation aux villes et communes de Flandre de se doter d'un service de réclamation de première ligne mais, parallèlement, il recommande aux pouvoirs locaux de s'adjoindre un service « ombudsman » selon des modalités variables en fonction de la taille de la commune.

Nous voudrions encore citer le journal « Le Soir » pour clôturer cette introduction aux allures de plaidoyer « pro domo ». « L'idée de la médiation communale », conclut le quotidien bruxellois, « semble passée de mode. Et en politique, cela joue beaucoup ».

La médiation n'aurait plus la cote auprès du Politique ? Le message délivré par le Bourgmestre lors du Conseil communal du mois de mars ne confirme pas ce diagnostic.

Quoi qu'il en soit, le citoyen, lui, reste demandeur. En 2010, nous avons même enregistré 25 pc de dossiers en plus que l'an dernier.

En chiffres absolus, il n'y a pas de quoi ébranler ceux qui jaugent l'utilité de la fonction au seul nombre de plaintes traitées.

A ceux-là, nous ne pouvons que réitérer notre invitation annuelle à oublier leur calculette et à se plonger dans la lecture des dossiers sélectionnés ci-après en conservant à l'esprit leur caractère éventuellement « représentatif ».

Pas de révolution copernicienne à mettre à notre actif, mais, comme le suggère notre nouveau folder (voir

page 10), un coup de spray lubrifiant sur des rouages grippés.

Jean-Luc Labbé

Le 21 avril 2011

## 1<sup>ère</sup> 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 la consonance germanique du 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<sup>ème</sup> 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 Justicieombudsman » 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.

### 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



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

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

Si les spécialistes s'accordent à dire que l'institution suédoise incarne le modèle « classique » de la fonction, bien qu'ayant évolué avec le temps, c'est au Danemark que naîtra, un siècle et demi plus tard 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. 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.

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 préparation soignée des décisions, etc.

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

La Communauté française apportera une pièce supplémentaire au puzzle de la médiation belge en désignant une médiatrice. On n'attend plus que la Région bruxelloise.

#### **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'utilisateur sont justifiés. S'ils le sont, la plainte est déclarée fondée. Le médiateur invite alors le service à prendre les mesures correctrices ou réparatrices qui s'imposent. Celles-ci peuvent revêtir des formes diverses 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 12), 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



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

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

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.

## 2 ème partie

### Actualité du service

Alors que le service de l'ombudsman d'Anvers soufflait ses 20 bougies le 1er mars dernier, notre service -qui fut le deuxième organe de médiation institutionnelle locale à voir le jour en Belgique et le premier au sud du pays en octobre 1993- entrera dans sa dix-neuvième année en automne prochain.

Quant à nous, si le Conseil communal nous réitère sa confiance en juin, nous entamerons un cinquième mandat de trois ans à la mi-août. Cela fait donc aujourd'hui près de douze ans que nous occupons cette fonction avec le souci intact de l'accomplir sans jamais nous écarter de la philosophie qui la sous-tend et en nous efforçant de la faire respecter. Par respect pour le citoyen.

Ainsi que cela sera détaillé au chapitre des statistiques, l'exercice 2010 s'est soldé par un volume de dossiers traités en hausse de plus de 24%.

### Du renfort nécessaire

Paradoxalement, c'est au moment où les dossiers augmentent -une tendance qui semble se confirmer durant les premiers mois de 2011- que les effectifs du service ont atteint leur seuil critique.

En effet, depuis le mois de mai 2010, le service se compose de votre serviteur et d'une collaboratrice (Jacqueline Spitaels). Pour rappel, le premier ombudsman était entouré de quatre agents issus de la Ville et du CPAS.

A notre arrivée à la tête du service en août 1999, nous avons pu nous appuyer sur cette équipe. Un retour au CPAS pour y saisir l'opportunité d'une promotion et, plus récemment, deux départs à la retraite l'ont considérablement réduite. Bien que ce cadre initial n'ait jamais été remis en cause par le CPAS et la Ville, nous n'avons pas sollicité le remplacement des agents partis compte tenu du volume de dossiers à traiter qui ne nécessitait pas, à nos yeux, un staff aussi étoffé.

D'un commun accord avec ma collaboratrice, nous travaillons en « tandem » depuis le départ à la retraite du dernier agent du CPAS qui nous restait. Avant elle, c'est un agent au grade A3 de la Ville qui nous avait quitté.

La collaboratrice qui nous assiste occupe, en réalité, une fonction supérieure à son grade (D4). Outre qu'elle prend en charge notre secrétariat, elle gère la banque de données du rapport annuel sur Access et en réalise la mise en page. Parallèlement, elle traite aussi partiellement ou intégralement certains dossiers tandis que nous recevons et rencontrons les plaignants dans nos locaux ou sur le terrain, gérons les relations avec l'administration, le Collège et le Conseil, sans oublier le rapport annuel que nous rédigeons dans son entièreté. Le tout avec le précieux renfort d'un répondeur téléphonique.





Les plaignants qui préfèrent souvent avoir à faire « au bon dieu qu'à ses saints » (ceci dit en toute modestie), ne désapprouvent pas cette nouvelle répartition des tâches dès lors que c'est à nous qu'ils ont à faire le plus souvent pour exposer leur réclamation.

Néanmoins, notre dévouée collègue nous a annoncé qu'elle comptait mettre un terme à sa carrière au sein de notre ville dans une paire d'années au plus tard. Travailler en solitaire n'étant pas envisageable, son remplacement est indispensable.

Nous n'attendrons évidemment pas ce départ annoncé pour le solliciter. Notre souhait étant que le ou la remplaçant(e) intègre le service le plus rapidement possible afin qu'il/elle puisse être formé(e) et mis(e) au courant par notre collaboratrice en partance. La transition pourra ainsi se faire harmonieusement. En fonction de l'évolution du nombre des dossiers, nous évaluerons si l'effectif doit encore être accru mais cette question nous paraît, pour l'heure, prématurée.

## **Quid de la localisation future du service ?**

« Il faut traiter les problèmes au moment où ils se posent », répétait Jean-Luc Dehaene à la presse qui le poursuivait dans les couloirs du 16. Nous pensons, pour notre part, que certains problèmes doivent être anticipés pour éviter précisément qu'ils n'en deviennent un.

Dans le courant de cette année, un article paru dans la Nouvelle Gazette nous a appris que le bâtiment qui héberge actuellement le service au n°37 de la rue de Marcinelle à 6000 Charleroi était repris sur la liste de biens immobiliers que la Régie foncière, en quête de recettes financières, entendait vendre.

Une nouvelle qui tombait au moment même où nous venions de signer le bon à tirer pour un nouveau folder d'information sur le service mentionnant son adresse actuelle, ignorant tout de ce projet de cession. L'administrateur de la Régie nous a donné nos apaisements à cet égard : compte tenu de la procédure à mettre en oeuvre pour vendre cet immeuble, ces dépliants seront probablement épuisés avant d'être obsolètes.

Nous avons reçu l'engagement d'être tenu au courant des différentes étapes. Mais, d'ores et déjà, -et sans préjuger du temps que l'opération prendra- nous nous devons d'attirer l'attention du Collège et du Conseil sur la nécessité de réfléchir à une nouvelle localisation.

En attendant que la question du déménagement ne vienne à l'ordre du jour, il faut bien entendu que l'immeuble réunisse les conditions d'une proposition à la vente et, une fois l'annonce parue, qu'il suscite l'intérêt d'un acheteur.

Or, il suffit de passer devant le bâtiment pour se rendre compte qu'il a déjà beaucoup perdu de sa superbe depuis sa rénovation en 2004. Pour rappel, la Ville, via sa Régie, avait souhaité acquérir cet ancien salon de coiffure, en décrépitude faute de candidat acheteur et lui redonner des couleurs pour inciter, par l'exemple ainsi donné, les propriétaires de la rue de Marcinelle à valoriser leurs cellules commerciales désertées par leurs occupants.

Situé au coeur d'un quartier disqualifié, à l'angle de la rue de Marcinelle et de la rue Peine perdue, célèbre pour son distributeur de boisson désaffecté et ses potelets arrachés quotidiennement par la ronde automobile des clients de la prostitution, le bâtiment n'est pas épargné par le vandalisme des tagueurs et des casseurs (un panneau de bois du plus bel effet remplace actuellement une vitre brisée). Ajouté à cela un entretien peu régulier des locaux par le SNB, il faut bien constater que les lieux ne sont guère agréables pour le public qui le fréquente (et accessoirement ses occupants) et peu attractifs pour un éventuel candidat à son acquisition.

Afin de favoriser celle-ci peut-être conviendrait-il de « relifter » quelque peu l'aspect extérieur de ce bâtiment.



## Une visite des Taïwanais

C'est pour les raisons que nous venons d'exposer, que nous avons renoncé à convier en nos locaux, en juillet dernier, une délégation de la mairie de Taipei, capitale de Taiwan, désireuse de découvrir notre modèle de médiation institutionnelle. Pour ne pas laisser à nos hôtes une image négative de leur passage à Charleroi, nous avons présenté le service à distance à la Maison de la Presse.

*En juillet, le Médiateur communal a reçu deux délégations de la mairie de la Ville de Taipei, capitale de l'île de Taïwan, dans le cadre d'un échange de bonnes pratiques. Au sein de celles-ci, des représentants de la Commission Administrative d'Appel de la Ville de Taipei proche du rôle de l'ombudsman par la nature de ses missions. Lors d'une réunion de travail, Jean-Luc Labbé a situé le niveau de pouvoir communal dans l'architecture institutionnelle complexe de notre pays et ensuite décrit sa fonction dans notre ville qui, avec ses quelque 200.000 habitants, fait figure de bourgade au regard des 2.635.000 âmes que compte la capitale taïwanaise dont les représentants ont salué l'indépendance dont jouit le médiateur communal dans l'exercice de sa fonction. (Charleroi Magazine septembre 2010)*



## Un nouveau folder

Les horaires d'ouverture du service ayant été modifiés le 1er juillet 2009, nous avons fait imprimer un nouveau dépliant d'information reproduit ici.



Tiré à 8000 exemplaires, il sera mis à disposition du public dans les MCA, les antennes du CPAS et les Postes de Police locaux mais aussi en d'autres endroits plus ciblés.

Nous avons sollicité l'accord du Collège pour une demande d'engagement d'un montant de 150 euros en vue d'une insertion publicitaire dans le programme du Bal des Climbias 2011 diffusé à large échelle dans l'hebdomadaire gratuit Belgique n°1 (groupe VLAN).

Il devait s'agir d'un encart reprenant les missions du service et ses coordonnées.

Contre toute attente, le Bourgmestre a refusé son « visa politique », nous invitant à privilégier Charleroi Magazine comme canal d'information à destination du citoyen.

Nous reproduisons en annexe (page 52) le courrier de désaccord que nous lui avons adressé à cet égard.

### ***« Ombudsman : een cadeau voor het bestuur »***

***(Patrick Janssens, bourgmestre de la Ville d'Anvers)***

Ainsi que déjà signalé en introduction, le service de l'ombudsman d'Anvers (qui est en fait une ombudsvrouw) fête ses 20 ans cette année.

Pour marquer le coup, notre consoeur de la ville portuaire organisait un colloque le 1er mars dernier au thème très évocateur : « Un Ombudsman dans la Ville depuis 20 ans : ami ou ennemi ? » Au programme, un exposé du Secrétaire communal sur la politique de la Ville d'Anvers en matière de communication avec le citoyen et un discours du Bourgmestre intitulé : « *Ombudsman : een cadeau voor het bestuur* » (*l'Ombudsman : un cadeau pour l'administration*). Et le propos ne se voulait pas ironique...

Une fois de plus nous avons pu mesurer la différence d'approche de la fonction entre le Nord et le Sud du pays.



**A**insi que déjà indiqué, l'année 2010 s'est clôturée avec un total de demandes et de plaintes de 309 unités, soit 24,5 % en plus que l'exercice précédent lequel s'était soldé sur un volume de dossiers de 248 unités. Les 309 sollicitations se décomposent en 206 plaintes et 103 demandes d'information/intervention. Ces demandes incluant les dossiers dits « hors compétences » (cas qui ne concernent ni la Ville, ni le CPAS mais pour lesquels notre orientation est souhaitée) au nombre de 26 en 2010 contre 18 en 2009.

Si l'on s'en tient aux dossiers visant uniquement la Ville et le CPAS (soustraction faite, donc, des « hors compétences »), l'exercice se termine avec 206 plaintes et 77 demandes. Même constat que les années antérieures : les plaintes et demandes affectant le CPAS sont assez marginales (12 en 2010 contre 15 en 2009) par rapport aux dossiers Ville. Un contraste qui s'explique notamment par le fait que le public qui est amené à faire appel au CPAS n'est, de par son profil socio-culturel, pas toujours des mieux informé de l'existence du service. A quoi s'ajoute la faculté de recours devant le Tribunal de Travail offerte aux personnes désireuses de contester une décision de cet organisme. Un recours qui, à peine de forclusion, doit être introduit dans un délai de trois mois que ne suspend pas l'intervention du médiateur.

Quant aux dossiers ne touchant que la Ville, ils sont au nombre de 271 unités, en augmentation de 26 % par rapport à l'exercice précédent (215) .

L'augmentation des dossiers concernant la direction des services financiers s'explique par la comptabilisation de demandes émanant de citoyens qui n'ont pas reçu leur « titre sacs-poubelles » après s'être acquittés de la taxe de salubrité urbaine. Ces bénéficiaires ont été systématiquement aiguillés vers nous par l'ICDI. Vérification effectuée auprès du service de contrôle et de l'établissement des impôts communaux, il est apparu dans la grande majorité des cas que ces contribuables étaient en ordre de paiement et qu'ils figuraient bien sur la liste transmise à l'intercommunale. En ce premier semestre 2011, nous avons encore enregistré nombre de cas identiques. 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 en ordre de paiement. 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 liste 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.

On notera dans les tableaux ci-joints l'apparition de la Régie communale autonome en tant que telle. Jusqu'à l'année dernière encore, nous globalisons les dossiers la visant (essentiellement des contestations de redevance de stationnement) à ceux de la Régie foncière et, partant, de la Direction de l'Aménagement et du Développement urbains. Cette classification née de la filiation originelle entre la Régie foncière et la Régie communale autonome ne se justifie plus. Comme son nom l'indique, la Régie communale autonome est bel et bien une entité indépendante de la Régie foncière et de la direction à laquelle cette dernière est rattachée.

Comme l'an dernier, nous avons opté pour une présentation non-exhaustive des dossiers dont nous n'avons développé que les plus significatifs. Pour compenser ce manque d'exhaustivité (délibéré), le traditionnel tableau statistique est, cette année, enrichi, d'un tableau reprenant les 309 dossiers traités par directions/divisions, avec une indication succincte de la nature de la demande ou de la plainte (en annexe).

Nous avons encore poussé plus loin l'innovation en renonçant au traditionnel découpage en chapitres par direction. Notre choix s'est porté sur une présentation « au kilomètre » et transversale des dossiers sélectionnés avec, au bas de chacun des exposés, une mention du service ou, comme c'est souvent le cas, des services concernés.

Exemple : la division X est visée par la réclamation mais il s'avère à l'analyse que c'est la division Y qui est en cause et que c'est par la division Z que passe la solution.<sup>1</sup>

Dernière nouveauté et non des moindres, il n'échappera pas à nos lecteurs habituels que nous avons pris le parti audacieux de rendre plus accrocheuse cette partie du rapport en empruntant à la presse écrite une mise en page en colonnes et une titraille souvent ludique.

---

<sup>1</sup> Notre logiciel de gestion de base de données (ACCESS) ne nous permet pas d'intégrer ces subtilités. On ne peut attribuer une même réclamation à plusieurs directions/divisions différentes : le critère retenu est donc celui du service visé en première analyse. Mais nous en tenons bien sûr compte s'agissant de déclarer le dossier fondé/non fondé/avis réservé.



Département	Plaintes	Demandes d'information/ d'intervention	Total des dossiers ouverts 2010	Total des dossiers ouverts 2009
-------------	----------	--	---------------------------------	---------------------------------

#### Direction de l'Aménagement urbain et Développement urbain

Aménagement urbain	1		1	
Permis d'urbanisme	20	5	25	
Régie foncière	1	1	2	
Logement	3	1	4	
Quartiers	1		1	
		<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>35</b>

#### Direction de l'Animation urbaine

Sports	1		1	
Culture	2		2	
		<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

#### Direction de la Citoyenneté et Communication

Accueil du citoyen	3		3	
Etat civil et cimetières	4	1	5	
Population	22	10	32	
Communications	1		1	
		<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>35</b>

#### Direction des Services économiques

Marchés publics et commerce	1		1	
		<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

#### Direction de l'Education et Action sociale

Education	3	1	4	
Action sociale et famille	2	1	3	
		<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>4</b>

#### Direction des Services financiers

Ressources communales	20	5	25	
Dépenses communales	3		3	
Contentieux	2	4	6	
		<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>19</b>

#### Direction des Services généraux

Secrétariat communal/Affaires juridiques/Assurances	3	4	7	
Police administrative	7	1	8	
Ressources humaines	1	1	2	
		<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>13</b>



Département	Plaintes	Demandes d'information/ d'intervention	Total des dossiers ouverts 2010	Total des dossiers ouverts 2009
-------------	----------	---	------------------------------------	------------------------------------

#### Direction des Services techniques

Voirie	33	8	41	
Propreté	4		4	
Bâtiments	4		4	
Ecologie urbaine	7	3	10	
Logistique	1		1	
		<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>53</b>

#### Direction de la Prévention et Sécurité

Médiation de quartiers		5	5	
Prévention	3		3	
		<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>7</b>

#### Service régional d'Incendie

Service d'incendie		1	1	
		<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>2</b>

#### Police

Commissariats de quartier	15	2	17	
Police secours	3		3	
Etude-mobilité-Signalisation Commission Trafic	11	4	15	
Environnement	1		1	
		<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>39</b>

#### Bourgmestre, Collège, Cabinets

Bourgmestre	7	2	9	
		<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>3</b>

#### Régie communale autonome

R.C.A.	11	10	21	
		<b>Total</b>	<b>21</b>	

#### C.P.A.S.

Aide sociale	6	2	8	
Administration générale	2	2	4	
		<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>15</b>



## Récapitulatif de l'ensemble des dossiers ouverts

	Plaintes	Demandes d'information/ d'intervention	Dossiers ouverts 2010	Dossiers ouverts 2009
<b>Dossiers Ville</b>	201	70	<b>271</b>	215
<b>Dossiers CPAS</b>	8	4	<b>12</b>	15
<b>Total des dossiers Ville + CPAS</b>	209	74	<b>283</b>	230
<b>Dossiers Hors compétence</b>		26	<b>26</b>	18
<b>Total Ville+CPAS+hors compétence</b>			<b>309</b>	248

## Dossiers Ville et CPAS

	Pourcentage
<b>Demandes d'information :</b>	26%
<b>Plaintes :</b>	74%
<b>Clôturés au 31/12/2009 :</b>	86,6%
<b>Non clôturés :</b>	13,4%
<b>Recevables :</b>	99%
<b>Non Recevables :</b>	1%
<b>Fondés :</b>	38,9%
<b>Non Fondés :</b>	26,7%
<b>Appréciation réservée :</b>	22,9%
<b>Interrompus :</b>	11,5%
<b>Satisfaits :</b>	77,5%
<b>Non satisfaits :</b>	22,5%





## ***Aux prises avec sa banque pour une emprise***

C'est un plaignant totalement désemparé qui fait appel à nous. A l'occasion d'un chantier d'amélioration de voirie dans sa rue, il a accepté de céder gratuitement à la Ville une partie de son trottoir dans le cadre de ce qu'on appelle « une emprise ».

Comme le prévoit la procédure, l'organisme bancaire auquel il rembourse toujours l'emprunt hypothécaire souscrit lors de l'achat de sa maison a été informé de cette aliénation par le Comité d'acquisition. Le banquier lui réclame à présent un montant de 153 euros correspondant aux frais de dossier pour la mainlevée partielle de l'inscription hypothécaire.

Inutile de préciser que notre homme goûte peu d'avoir à déboursier cette somme rondelette alors qu'il a accepté de bonne grâce de faire don d'une parcelle de sa propriété à l'autorité communale.

Il demande tout simplement à cette dernière d'en tirer les conséquences et de prendre en charge le montant revendiqué par la banque.

Seulement voilà, malgré les protestations du Comité d'acquisition, l'organisme prêteur multiplie les rappels en le menaçant de le signaler à la Centrale des Crédits de la Banque nationale comme « débiteur défaillant ». Quant à ses interlocuteurs au service Voirie, ils tardent à lui donner ses apaisements.

Dans un premier temps, nous consultons l'ombudsman des banques quant à la régularité de ces « frais de dossier ». Hélas, l'organisme bancaire du plaignant échappe à la « juridiction » de notre consœur.

Nous suggérons dès lors au service Voirie de préparer une délibération du Collège visant la prise en charge par la Ville du montant réclamé au plaignant arguant de ce que l'acte de cession passé avec ce dernier précise que « tous les frais des présentes sont à charge du pouvoir public ». A défaut de prendre en charge ces frais, parce qu'elle les jugerait indus, nous invitons la Ville à accompagner le plaignant dans une démarche de contestation desdits frais.

Nous insistons également pour que le Collège se positionne face à cette pratique bancaire qui est de nature à décourager la « générosité » des riverains approchés pour une emprise.

Aussi bien le service Voirie que le cabinet de l'échevin restent sans réaction à nos courriers.

### **Corbeille de divorce**

La plaignante est sous le coup d'une procédure administrative pour contravention au Règlement général de police (RGP), à la suite de la découverte par le service Propreté, d'un dépôt sur la voie publique, face à son habitation. Bien qu'elle ait déjà fait parvenir ses moyens de défense à la fonctionnaire chargée de l'application des amendes administratives, laquelle doit encore statuer, elle s'adresse à notre office, soupçonnant que le service Propreté, où est employé son ex-mari, n'agisse pas avec toute l'impartialité et l'objectivité requises dans cette affaire.

Elle se dit victime de son ex-conjoint contre lequel elle a d'ailleurs déposé plainte entre les mains de la Police. Ce dépôt est constitué de sacs bleus revêtus du logo « Propy », de vieux divans portant la marque SO (un marquage spécifique au service Propreté) et d'une poubelle publique hors d'usage. Autant d'objets que la plaignante dit avoir été amenés chez elle par son ex-époux.

Pour elle, il ne fait aucun doute qu'il a voulu lui nuire parce qu'il n'a pas supporté la rupture. Elle met, en outre, en cause l'attitude de ses supérieurs qui n'ont pas réagi adéquatement quand elle leur a signalé spontanément la présence de ces encombrants chez elle. Elle nous remet également copies des procès-verbaux d'audition rédigés par la Police.

Avant toute chose, nous nous préoccupons de la décision que s'apprête à prendre la fonctionnaire chargée des amendes administratives. A l'examen de ce dossier où s'entremêlent vie privée et vie

---

<sup>1</sup> Rappelons que cette notion d'inscription provisoire vise à ne pas pénaliser les personnes qui n'ont d'autre choix financier que d'habiter un logement de piètre qualité tout en permettant à l'autorité de mettre fin (de ne pas cautionner donc) à des situations illicites et humainement inacceptables.

<sup>1</sup> On trouvera en annexe un facsimilé d'une « carte d'excuses » imaginée par l'ombudsman des Pays-Bas à l'attention des autorités néerlandaises. Il y souligne l'importance de savoir s'excuser auprès du citoyen lésé et prodigue quelques conseils pour ce faire.

<sup>1</sup> Ibid. Page 33

De son côté, le plaignant ne sait plus à quel saint se vouer.

Pour des raisons qui continuent de nous échapper, il se retrouve dans le bureau de la responsable de la Police administrative qui convainc le directeur adjoint ff. de la Voirie de faire procéder au remboursement des 153 euros. Il rédige un courrier à l'attention du plaignant dans lequel il annonce qu'une demande d'autorisation d'engager cette dépense va être adressée au Receveur. Dans l'intervalle, l'avis du service juridique dans cette affaire nous est communiqué. Celui-ci conclut que la Ville n'est nullement liée par les obligations contractuelles du plaignant vis-à-vis de sa banque et que la mention dans l'acte mettant tous les frais à charge de la Ville ne visent pas ces frais bancaires.

Pour lui éviter une déconvenue, nous avisons l'intéressé de ce dernier élément et l'invitons à ne pas se réjouir trop vite du courrier du directeur-adjoint lequel estime, par ailleurs, que l'avis du service juridique risque de rendre délicates les négociations à mener avec les riverains dans le cadre de futures propositions de cessions gratuites.

Déterminé à obtenir gain de cause, le plaignant décide de s'en aller « trouver » l'échevin de l'Aménagement urbain. Le point est finalement amené en séance du Collège et, contre toute attente, ce dernier passe outre à l'avis juridique en question estimant que la phrase « tous les frais des présentes sont à charge du pouvoir public » engage la Ville.

Mieux, quelques mois plus tard, il adopte une position « générale et officielle en vertu de laquelle la Ville prendra en charge toutes les demandes de paiement des frais de dossier aux diverses banques ».

C'est assurément une bonne nouvelle pour les citoyens concernés présents et à venir mais nous ne pouvons que déplorer le parcours du combattant imposé à notre plaignant et le mutisme observé à notre endroit alors que notre analyse du dossier a été validée par la suite.

**(2010.02.005 – Voirie – Service juridique)**

### ***Tout l'égout va dans la nature***

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.

Depuis lors, elle n'a plus de nouvelles et la situation ne s'améliore pas. Le pollueur n'est, en plus, pas très ouvert au dialogue. Il semble même éprouver une certaine jouissance à empuantir le voisinage. Elle ne voit donc d'autre issue que de se tourner vers nous.

Du côté de l'Ecologie urbaine, l'agent constatateur qui s'est rendu sur les lieux

professionnelle, elle a cru bon de classer sans suite. Ce qui est de nature à soulager la plaignante. Quant à nous, nous questionnons l'échevin de la division quant à savoir si une enquête interne va être menée pour faire la clarté sur les accusations portées par cette dame contre son ex-conjoint en tant qu'agent du service. Il nous est répondu que cette enquête a été confiée au directeur-adjoint. Ce dernier nous indique qu'il a remis un rapport à la Secrétaire communale ff. Interrogée par nos soins, celle-ci conclut à un litige entre ex-époux, d'ordre strictement personnel et à un contexte passionnel qui a conduit la plaignante à mettre en cause l'impartialité et l'objectivité de l'administration.

A notre demande, ce rapport nous est communiqué. Assez étonnamment, il est signé de la main du responsable opérationnel ff. de la division Propreté pourtant mis en cause par la plaignante. Il indique que la corbeille publique retrouvée dans le dépôt mis à rue par la plaignante mais amené chez elle par son ex-mari ne fait pas partie du mobilier urbain de la Ville. Il signale également que l'agent en question s'est fait rappeler à l'ordre.

Pour le reste, il insiste sur le fait que le dépôt incriminé se trouvait à l'intérieur de l'habitation familiale et que l'intéressée l'a déplacé sur la voie publique de sa propre initiative sans attendre que la Division trouve une solution adéquate.

Pour ce responsable, les accusations de la plaignante sont dénuées de fondement. De notre côté, nous clôturons sur un avis réservé. Que l'on ait à faire à une querelle entre ex-époux qui déborde sur le terrain professionnel ne nous semble faire aucun doute. La manière dont cet épisode a été gérée par le service nous laisse, en revanche, sceptique. Nous conservons d'ailleurs copie d'un courrier manuscrit signé par un inspecteur de police et dûment revêtu du sceau de la zone de police. Il est adressé à la fonctionnaire chargée des amendes administratives. On peut y lire la phrase suivante: « Je suis certain que le PV de dépôt (NDLR: le compte rendu administratif dressé par la Propreté) est une vengeance dudit

n'en démord pas : il serait injuste de sanctionner un seul riverain alors que tous les habitants de la rue évacuent leurs eaux souillées de façon illégale, faute d'égouttage. Pour lui, il faut résoudre le problème à la source en procédant à cet aménagement.

Dans l'intervalle, nous avons sollicité une copie du rapport du bureau d'étude, qui conclut à la possibilité de réaliser un égouttage, et interrogé la division Voirie quant à l'existence d'un projet concret. Mais comme toujours, la réponse se fait attendre.

La plaignante, elle, revient à la charge.

Nous nous tournons à nouveau vers l'Ecologie urbaine où l'on maintient la position initiale : on ne peut reprocher aux riverains d'évacuer les eaux comme ils peuvent aussi longtemps que la Ville n'aura pas installé d'égout.

Nous faisons remarquer que tous les habitants n'ont pas opté pour des alternatives aussi peu hygiéniques (la plupart rejetant leurs eaux au moyen de puits perdus à l'arrière de leur habitation) mais rien n'y fait. On nous renvoie vers la Voirie pour l'égouttage ou, le cas échéant, pour une amende administrative au contrevenant. Le cabinet de l'échevin de l'Ecologie urbaine estime pour sa part qu'il s'agit d'abord d'une querelle de voisinage et nous invite à contacter l'agent de quartier en vue d'organiser une médiation.

Nous questionnons à nouveau la Voirie qui ne nous a toujours pas répondu quant au projet d'égouttage.

Elle nous indique que celui-ci ne figure pas au plan triennal 2010-2012 et qu'il n'est pas concevable budgétairement parlant de le prévoir sur fonds propres d'ici là. 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'Ecologie urbaine de dresser le constat dès lors que l'infraction est de nature environnementale.

### **Commentaires**

*Nous avons une assez longue expérience de litiges où l'une des parties qui s'affrontent tente d'instrumentaliser la Ville pour nuire à son voisin (c'est le cas notamment en matière urbanistique). Mais nous avons rencontré également des conflits de voisinage prenant racines dans une carence imputable à l'autorité publique. En l'espèce, l'absence d'égouttage est à l'origine de ce qui un peu trop confortablement présenté comme une « querelle de voisinage ». La Ville fait ce qu'elle peut en matière d'égouttage et se doit de fixer des priorités c'est entendu mais, dans le cas qui nous occupe, à défaut d'être en mesure de réaliser cet aménagement, l'autorité communale n'a-t-elle pas le devoir moral d'arbitrer ce conflit, considérant que s'ils sont égaux face au désagrément d'être privés d'évacuation en voirie, tous les riverains de cette rue n'y réagissent pas de façon aussi incivique ? N'est-ce pas envoyer un*

service ».  
**(2009.06.006 – Propreté –  
Secrétariat communal)**

### **Digne de fort Boyard**

Cet habitant du Namurois est employé dans une administration située à la Ville Basse. Pour échapper au stationnement payant, il stationne son véhicule sous la bretelle d'accès au ring aux abords de l'Hélios et du Pont de la Chaussée de Philippeville. Chaque jour, il emprunte le passage souterrain qui relie ce parking au Quai de Brabant prolongé. Exaspéré, il insiste pour que nous venions nous rendre compte en sa compagnie de l'état de saleté indescriptible qui règne dans ce périmètre. Canettes, ordures, excréments humains, encombrants divers, seringues, préservatifs usagés, briquets, vieux papiers, feuilles mortes jonchent le sol de ce passage et de ses alentours, le tout parsemé de fientes de pigeon et agrémenté d'une forte odeur d'urine. Pas étonnant que les rats y aient élu domicile: en cette matinée de printemps, nous en croiserons d'ailleurs quelques uns. Bref, traverser ce tunnel tient certains jours d'une épreuve du célèbre jeu télévisé Fort Boyard.

Le plaignant croit savoir que ce site intégré au réseau routier relèverait du SPW. C'est effectivement l'information que nous en avons également. Nous n'en interpellons pas moins l'échevin de la Propreté et de l'Ecologie urbaine estimant que la Ville se doit de faire pression sur l'administration wallonne pour qu'elle entretienne son bien, quitte à brandir la menace d'amendes administratives sur base des articles 108 et 109 du RGP. Nous sommes également d'avis que les alternatives au stationnement payant -dont on rappellera que la redevance forfaitaire est fixée à 25 euros la journée- sont actuellement trop rares à proximité de l'hypercentre pas ne pas soigner davantage celles qui existent. Nous écrivons à l'échevin le 9 juin 2010 mais ce n'est que le 27 décembre, au terme de trois rappels, que nous recevons une réponse

*mauvais signal à ceux-là en permettant à un seul habitant de s'asseoir sur les articles 84 et 88 du RGP. Compter sur la police locale pour organiser une médiation nous paraît totalement illusoire. Les inspecteurs de quartier disent ne plus avoir l'autorité morale et les moyens pour assumer cette mission qu'ils remplissaient hier presque naturellement sans en être formellement investis. La Médiation de quartier se heurterait vraisemblablement à un mur. Et il n'y a pas de médiation sans « médiés » consentants.*

*Nous pensons qu'une amende administrative assortie d'une médiation spécifique telle que l'organise la loi serait peut-être une piste. Pour cela encore conviendrait-il qu'un compte-rendu administratif soit dressé par un agent constatateur de la Ville ou un policier.*

***Mais pour ce faire il faut une impulsion de l'autorité communale. Qui va la donner ?***

**(2010.03.014 – Voirie – Ecologie urbaine)**

### ***Terrasses : un règlement qui manque de bras***

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.

Nous interrogeons l'échevin quant aux critères sur base desquels ces autorisations sont ou ne sont pas accordées dès lors qu'il n'existe pas de règlement spécifique en dehors du Règlement général de Police (article 4). Nous nous inquiétons également du délai de traitement de ces demandes et posons la question de savoir s'il est normal qu'un exploitant installe une terrasse avant qu'il n'ait été statué sur sa demande d'autorisation ?

La réponse à ces questions nous importe pour rassurer les plaignantes qui tiennent pour certain que le propriétaire de cet établissement bénéficie de passe-droits. A l'appui de leur thèse, elles évoquent le cas d'une brasserie d'un piétonnier qui a été sommée d'enlever une partie de sa terrasse jugée trop envahissante.

Coincidence, quelques semaines après notre courrier à l'échevin, le Conseil communal adopte 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 (ou plutôt de

Que nous apprend-elle ? Que bien que ce site appartienne à la Région, son entretien incombe à la Ville en vertu d'une convention de 1979. Il a donc été décidé d'un passage régulier de la Division Propreté en ces lieux. Lors d'une visite occasionnelle, nous constaterons une nette amélioration. **(2010.06.008 - Propreté – Ecologie urbaine)**

### **L'effet « papillon » chez Dutroux**

De sa chambre à coucher, cette dame âgée a vue sur l'arrière de la maison de Marc Dutroux laquelle est prolongée d'annexes à la toiture dévastée. D'une de celles-ci jaillit un arbuste (un arbre à papillons) qu'elle craint de voir un jour envahir son toit. Ayant appris par la presse que la Ville avait acquis cette demeure de sinistre mémoire pour la raser, elle souhaite que le nouveau propriétaire procède à l'arrachage de cette « mauvaise herbe ». Elle fait valoir que ce voisinage est déjà suffisamment pénible à supporter sans avoir à endurer en plus cette « nuisance ». Toute relative si l'on veut rester objectif. Elle en a déjà fait part à la Police mais rien ne bouge. Après maints échanges de mails avec les services que nous supposons compétents pour intervenir, c'est l'Ecologie urbaine qui ouvre le bal. Le technicien revient bredouille. Impossible d'accéder à cet arbuste sans passer par la maison de Dutroux. Dans notre esprit, cela ne doit pas être un obstacle insurmontable dès lors que la Ville est propriétaire des lieux. Mais comme l'effet du même nom, l'arbre papillon va avoir de grandes conséquences... De nouveaux contacts avec l'Aménagement urbain -en charge du dossier démolition- et la division Bâtiments seront pris par nos soins. Finalement, une opération est programmée à la mi-décembre. Bien que le Poste local de l'ancienne commune concernée a été avisé de l'opération, l'équipe de techniciens se fait mettre en joue par Police Secours, alertée qu'une intrusion se prépare chez Dutroux...

dérogation à l'interdiction) 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 traiter ces demandes d'autorisation auquel il devrait être remédié par le plan d'embauche 2010.

Nous nous enquérons 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 que ne manquera pas de susciter l'entrée en vigueur du nouveau règlement et à 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)**

### ***Locataires et voisin contre le propriétaire***

Le plaignant nous dit avoir déjà alerté par le passé la Police locale et le cabinet du Bourgmestre quant à la négligence de la propriétaire de la maison voisine de la sienne, tant en ce qui concerne l'intérieur de l'habitation, selon lui insalubre, que les dépendances extérieures, sans que cela ne débouche sur une amélioration de la situation. Copies de courriers à l'appui, il vient nous exposer sa situation, accompagné des locataires actuels du bien litigieux. Un jeune couple avec enfants qui confirme que son logement est à peine habitable. Les promesses du bailleur (sans...bail) d'effectuer quelques travaux bien nécessaires sont restées lettres mortes.

Sur place, nous constatons que l'humidité a envahi certaines pièces mais surtout que l'installation électrique se trouve dans un piteux état : des câbles sont à nu.

La Division Logement est au courant de la situation mais a invité les locataires à mettre en demeure la propriétaire de réaliser les aménagements attendus. A défaut d'exécution de sa part, la Ville procédera alors à une enquête de salubrité.

En attendant, il n'est pas question d'intervenir sur base de la seule plainte du voisin si la situation dénoncée n'est pas étayée par un rapport de police motivé ou émanant d'un(e) assistant(e) social(e).

Nous nous tournons donc vers le Poste local de Police. Un rapport est rédigé sur base duquel la division Logement va pouvoir entrer en piste.

Un arrêté du Bourgmestre décrétant le bien inhabitable mais améliorable sera pris au mois de juin, soit deux mois et demi après notre intervention, tandis que les locataires quitteront les lieux dans l'intervalle. Parallèlement, la propriétaire sera mise en demeure par l'Ecologie urbaine de débarrasser les annexes de sa maison des déchets et encombrants qu'elle y a entreposés.

**(2010.03.002 – Logement – Bourgmestre – Police – Ecologie urbaine)**

De plus, en examinant de plus près le dispositif d'ouverture de la « maison de l'horreur » les agents se rendent compte que des travaux importants pour en sécuriser l'accès devront être consentis une fois la porte refermée. Ils optent alors pour un plan B : passer par chez le voisin, à savoir la plaignante, et accéder à la plantation par son toit. Contre toute attente, elle s'y oppose formellement par crainte que des tuiles soient détruites par les agents. L'arbre attendra donc jusqu'à la démolition programmée en 2012. A l'impossible...

**(2010.09.006 – Aménagement urbain – Bâtiments – Ecologie urbaine – Police locale)**

### **Permis de location et permis d'urbanisme : tout est dans tout**

Ces deux propriétaires nous saisissent quasi simultanément. L'un et l'autre sont priés de se mettre en conformité s'agissant du permis de location mais se disent tributaires de l'Urbanisme qui ne suivrait pas.

Le premier attend de la division qu'elle lui délivre une attestation dispensant son bien d'un permis d'urbanisme. Ce « sésame » tardant à venir, l'Echevin du Logement l'a mis en demeure de le fournir sous peine de se voir refuser le permis de location. Quant au second propriétaire, il n'en est plus au stade de la menace. Ce permis lui a été refusé au motif que son bien est dépourvu de permis d'urbanisme alors que cette autorisation était nécessaire, information que l'Urbanisme a tardé à communiquer à l'intéressé.

Nos deux plaignants nous font part de leur désagréable impression d'être pénalisés par la Ville pour un retard imputable à la...Ville Et le fait que cela se passe sous la conduite du même échevin n'a fait qu'ajouter à leur incompréhension. Dans leur esprit - mais il est vrai qu'il y a des délais à respecter - il eût été normal que l'échevin de l'Urbanisme demande à...l'échevin du Logement de « temporiser » avant d'envoyer une mise en demeure ou prendre une délibération de refus ou que l'échevin du Logement invite son



## ***Ils en avaient leur claque du cloaque***

*« L'odeur pestilentielle qui se dégageait de cette bâtisse inoccupée depuis des mois dérangeait considérablement le voisinage qui a multiplié les plaintes auprès des autorités. Hier, celles-ci ont enfin été entendues puisque le service Propreté de la Ville s'est rendu sur place, suivi de la Police locale et de la Société Protectrice des Animaux. En été, les gens changent de trottoir tellement ça pue raconte un riverain. On voit des rats comme des castors traverser le jardin Hier matin, le service Propreté de la Ville et la Police locale de Charleroi sont donc intervenus sur les lieux, manifestement abandonnés par leur propriétaire. Le Parquet a ordonné la saisie de neuf chiens qui vivaient là, seuls, dans un capharnaüm pestilentiel jonché d'excréments. Un arbre a carrément poussé au milieu du salon, perçant la toiture délabrée(...) »*  
(L'Avenir du 16 octobre 2010)

Cet extrait de la presse qui nous est transmis par le service « Communication » de la Division Propreté résume on ne peut mieux l'état dans laquelle se trouve cette propriété. En cet automne 2010, elle fait l'objet d'une opération volontairement médiatisée par la Ville pour faire un « exemple ».

Maintes fois invitée à entretenir le jardin qui entoure sa maison, la propriétaire des lieux investis par la Ville est restée sourde. Cette dernière a donc procédé aux mesures d'office.

Dès avril 2010, le voisin direct de cette propriété avait fait appel à nous, un peu désespéré par l'inaction apparente de l'autorité communale malgré plusieurs contacts avec le cabinet du Bourgmestre.

Nous avons alors contacté la division de l'Ecologie urbaine qui nous avait confirmé que la décision avait été prise de passer aux mesures d'office. Du moins pour l'assainissement du jardin de cette habitation, le bâtiment en lui-même, inhabitable, devant être visé par un arrêté du Bourgmestre. Ce dernier interviendra le 17 décembre 2010.

### **Commentaires**

*Les nuisances occasionnées par ce chancre urbain se sont faites jour bien avant que nous ne soyons sollicités par ce voisin.*

*La réaction de la Ville peut dès lors apparaître bien tardive.*

*A sa décharge, les mesures d'office et l'adoption d'un arrêté sont des processus longs qui doivent être juridiquement inattaquables, notamment en respectant formellement le principe du contradictoire. La moindre faille peut donner lieu à une riposte d'autant plus inattendue qu'elle émane de personnes qui ont fait la démonstration de leur indolence. Ainsi, dans le dossier qui nous occupe, la propriétaire défaillante fera stopper l'évacuation par un avocat au motif que des chiots dont elle contestait la qualité de déchets ont été mis*

homologue de l'Urbanisme à faire diligence pour la délivrance des pièces urbanistiques manquantes. Pour un peu réducteur qu'apparaisse ce raisonnement qui fait fi des délais légaux à respecter et du problème endémique de sous-effectif à l'Urbanisme, il traduit aussi l'aspiration du citoyen-lambda à une administration plus transversale et intégrée.  
**(2010.01.011 - 2010.01.019 - Urbanisme – Logement)**

### **Induit en erreur par l'Urbanisme de l'époque**

Avant d'acheter son terrain voici une petite vingtaine d'années, le plaignant s'était assuré auprès du service communal de l'urbanisme qu'il était autorisé d'y construire et avait reçu tous ses apaisements. Le Collège échevinal d'alors avait émis un avis favorable par la suite sur sa demande de permis de bâtir tandis le ministre de l'Aménagement du territoire de l'époque, saisi d'un recours provincial, lui avait adressé un courrier l'informant qu'il venait de signer l'arrêté lui accordant le permis. Fort de ce dernier feu vert, il a donc fait construire sa maison mais n'a jamais reçu ledit permis par la suite. Certes, personne n'a jamais rien trouvé à redire mais dans l'intérêt de ses héritiers, et dans la perspective d'une extension, il souhaiterait à présent régulariser la situation. Il a interrogé l'Urbanisme à plusieurs reprises : malheureusement, son bien a été construit en zone verte où aucune construction n'est autorisée. La division s'est disposée à rechercher une solution mais celle-ci tarde à venir. Nous prenons langue avec le responsable technique de l'Urbanisme qui nous confirme que ce bâtiment est en infraction au CWATUPE mais que son propriétaire l'a construit en toute bonne foi avec la bénédiction de l'autorité communale et un courrier favorable du ministre de l'époque. De plus, il ne trouble en rien l'harmonie architecturale du quartier. Notre interlocuteur réitère sa volonté de trouver une issue qui ne soit pas trop pénalisante pour le plaignant lequel, voyant sa

*au motif que des objets dont elle contestait la qualité de déchets ont été mis au conteneur par des agents de la Propreté...*

*Par ailleurs, l'assainissement du terrain a dû être confiée à une entreprise désignée au terme d'une procédure de marché public qui s'est avérée très longue elle aussi.*

***Sans prétendre que la Ville doit agir à la hussarde ignorant les plus élémentaires règles de droit, il nous paraît qu'en cette matière elle a tout à gagner à réduire autant que faire se peut les délais***

***d'intervention : c'est un signal aux riverains qui subissent les nuisances mais aussi à ceux qui les provoquent.***

**(2010.03.015 – Ecologie urbaine – Bourgmestre)**

### ***Piscine fermée : le gérant de la cafèt' boit la tasse***

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. L'article 4 de la convention liant la Régie foncière à ce dernier a donc été mis en application : en vertu de celui-ci, il est dispensé de la redevance qu'il verse mensuellement à la recette communale en rétribution de sa concession depuis la fermeture de la piscine octobre en 2008 jusqu'à sa réouverture prévue pour juillet 2009. Bien que dispensé de cette charge, l'exploitant de la cafeteria n'en vit pas moins une période financièrement difficile depuis plus de six mois (quand il nous saisit, il émarge au CPAS).

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.

Examinant plus avant son dossier, nous identifions deux éléments 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 (qui accueille un complexe sportif) 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 2 décembre 2005 instaurant cette indemnité

santé décliner, commence à désespérer.

Nous laissons passer quelques mois avant de questionner à nouveau la division qui a de bonnes nouvelles à nous communiquer.

Il va être proposé à l'intéressé d'introduire une demande de permis d'urbanisme dérogatoire au plan communal d'aménagement (PCA). Depuis le 1er septembre 2009, c'est désormais au Collège qu'incombe la décision, le Fonctionnaire délégué n'ayant plus qu'un avis consultatif (mais dispose toujours d'une possibilité de recours). La dérogation sera motivée par le contexte particulier, évoqué plus haut, dans lequel a été construit le bien. Toutefois, si le Collège marque son accord sur celle-ci, elle ne pourra valoir que pour le bâti actuel, il ne pourra y avoir une dérogation pour d'éventuelles nouvelles constructions.

Nous clôturons sous réserve. **(2009.05.015 – Urbanisme)**

### **Ne pouvait-on le lui dire avant ?**

Le plaignant a vu sa demande de permis de régularisation pour l'aménagement d'une villa en duplex refusée par le Collège. Bien qu'il soit disposé à amender son projet dans le sens souhaité par l'Urbanisme, à savoir la subdivision du bâtiment en deux duplex au lieu de trois, il s'étonne que cette exigence n'ait pas été formulée lors d'une réunion préalable au dépôt de la demande de permis qu'il a eue avec un représentant de la division et son architecte. Il demeure par ailleurs perplexe face à certains considérants qui motivent le refus, comme celui qui postule « *qu'un tel aménagement ne peut être que source de difficultés avec le voisinage immédiat par la sociologie différente des habitants et source de dévalorisation d'un quartier(...)* » faisant remarquer que le quartier où est situé son bien est loin d'être Beverly Hills. Ce que nous constaterons par nous-même.

Nous interrogeons la directrice adjointe de l'Urbanisme. Elle nous répondra sur le second grief mis

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.

La période d'arrêt d'octobre 2008 à avril 2009 ne sera donc pas prise en compte pour l'indemnisation du plaignant. Or, selon l'article 4 de la loi visée plus haut, la commune sur le territoire de laquelle les travaux susceptibles d'occasionner des nuisances ont lieu a l'obligation d'informer l'indépendant par écrit desdits travaux et de la possibilité d'obtenir une indemnité compensatoire de pertes de revenus. Les travaux ne pouvant débuter qu'entre 14 et 30 jours civils après que l'indépendant ait été averti, sauf cas de force majeure ou motif fondé.

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.

Au vu des arguments qui précèdent, nous suggérons à l'échevin responsable de la Régie foncière de proposer au Collège la prolongation pour quelques mois (deux au minimum) de l'exonération de la redevance mensuelle à charge du concessionnaire.

Alors que nous n'obtiendrons jamais de réponse écrite de la part de l'échevin, la piscine rouvrira ses portes en juillet 2009 sans qu'aucun loyer (redevance) ne soit pour autant réclamé au concessionnaire. Une situation qui ne laisse pas de l'inquiéter à mesure que les mois passent dès lors que l'autorité communale n'a jamais marqué son accord sur la proposition que nous formulions.

Nous sommes d'avis aussi qu'il vaut mieux clarifier les choses pour éviter à l'intéressé de se voir réclamer un jour des arriérés exorbitants.

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.

La trésorerie est en train d'établir les relevés des montants dûs par le concessionnaire et on nous assure que le canon ne lui sera pas mis sur la tempe pour le remboursement des arriérés.

Pour notre part, nous préconisons que la Régie foncière rétablisse immédiatement la redevance mensuelle sans attendre que les arriérés soit calculés. Et s'agissant de ces derniers qu'il soit tenu compte des circonstances mises en avant dans notre courrier de 2009 à l'échevin. Courrier toujours sans

en avant par le plaignant, admettant que le considérant relatif à la dévalorisation du quartier n'est pas le plus déterminant en l'espèce, mais ne dira mot du premier relatif à la subdivision du bâtiment en deux au lieu de trois duplex. Nous adresserons des rappels en vain. Toutefois, le plaignant verra sa demande de permis, dûment rectifiée, acceptée par le Collège. **(2009.10.002 – Urbanisme)**

### **Pas évidente la palissade...**

Cette dame s'inquiète du suivi apporté à sa réclamation contre son voisin qui a érigé une palissade sans permis. Dans un courrier de mai 2005 signé de l'échevin de l'époque, l'intéressé avait été mis en demeure d'introduire un permis de régularisation sous peine de poursuites. La plaignante croit savoir qu'il n'en a rien fait et continue d'être ennuyée par la présence de cette palissade. Ayant appris que le voisin s'apprêtait à vendre son bien, elle souhaiterait que la situation soit régularisée avant l'arrivée des nouveaux occupants. Nous questionnons l'Urbanisme qui, coïncidence, nous informe que le voisin vient de démonter partiellement sa palissade, ce que nous confirmera la plaignante. Les rétroactes du dossier nous sont précisés à cette occasion. En novembre 2010, la propriétaire de la palissade a bien déposé une déclaration urbanistique pour régulariser sa situation, la législation en vigueur prévoyant cette possibilité pour certains travaux de minime importance. Toutefois, le Collège communal a considéré cette déclaration irrecevable en sa séance du 30 novembre au motif que le Plan communal d'aménagement (PCA) dans lequel est inclus le bien du voisin n'autorise pas ce type d'installation. Dans ce cas, une déclaration urbanistique ne peut suffire. Si le voisin veut remettre en place sa palissade, un permis d'urbanisme dérogatoire est nécessaire et c'est au Collège que reviendra le dernier mot. A toutes fins utiles, nous signalons à la plaignante l'existence de la Médiation de quartier.



réponse. Il est convenu que la Régie foncière adressera une note au Collège à cet égard.

A l'heure de clôturer ce rapport, nous n'avions pas de nouvelles quant à ce dossier alors que la piscine venait de rouvrir ses portes avec une nouvelle fermeture pour cause de travaux urgents.

**(2009.03.006 – Régie foncière – Bâtiments – Services économiques – Sports – En cours d'instruction).**

### ***Domiciliations : nouveau tour de vis***

La locataire du plaignant, propriétaire de plusieurs immeubles à appartements, ne parvient pas à se faire inscrire au registre de population au motif que le logement qu'elle occupe n'est pas en ordre de permis de location. Dans un courrier électronique au Bourgmestre, il s'insurge contre ce qu'il considère comme une pratique « anticonstitutionnelle ». Dans le même courrier, il dénonce la lenteur des procédures de radiation d'office.

Comme il n'a pas encore reçu de réponse, il se tourne vers notre office.

Sur le premier grief, nous contactons l'inspecteur de proximité chargé de l'enquête de résidence. Il nous indique que la situation est à présent régularisée -ce que nous confirmera le plaignant- mais nous fait part de la difficulté pour les policiers de terrain de gérer l'attente des candidats à l'inscription depuis l'entrée en vigueur de nouvelles consignes en la matière.

Sous l'impulsion du Ministère public, la Ville se livre en effet à une véritable traque des domiciles fictifs et autres marchands de sommeil. Complété par le règlement communal arrétant les dispositions en matière de prévention incendie et de salubrité des logements, le dispositif en vigueur depuis avril 2010 prévoit que les inspecteurs de quartier ne se contentent plus de constater la présence de l'intéressé à l'adresse où il souhaite se domicilier. Ils doivent ainsi s'assurer que la résidence est effective mais également faire transiter un formulaire bleu intitulé « demande d'octroi d'une nouvelle numérotation interne » par les divisions Urbanisme et Logement pour vérifier si l'immeuble est en ordre de permis d'urbanisme et de location. Le cas échéant, une demande de visite est adressée au Service Régional d'Incendie. Une fois ces vérifications effectuées - à noter qu'elles s'appliquent aux maisons de logement et non aux maisons unifamiliales - le formulaire bleu revient au policier qui peut alors accepter le domicile, l'octroyer provisoirement ou le refuser (et ce parallèlement à la rédaction d'un PV à destination du Parquet en cas d'infraction constatée).

Bien qu'elle ne puisse excéder six semaines (en théorie), cette procédure a

#### **(2010.11.024 – Urbanisme)**

#### **Ce n'était pas un jeu de DUP**

Le plaignant a déposé une demande de déclaration urbanistique préalable (DUP) le 3 mars 2010. L'agent qui l'a réceptionnée à l'Urbanisme l'a recontacté deux jours plus tard pour signaler que le dossier était incomplet alors qu'il en avait vérifié le contenu devant lui avant qu'il ne parte. Le demandeur a apporté le document manquant la semaine suivante. Le dossier était cette fois bel et bien complet. Il a pourtant été à nouveau rappelé une semaine plus tard parce qu'il avait oublié de signer la demande. Outre qu'il se plaint du temps gaspillé avec ces allers et retours, le plaignant met en cause le délai de traitement. On lui aurait dit 20 jours ouvrables à compter du dépôt de la demande, or, on est à la mi-avril et il n'a toujours pas de nouvelles.

Vérification faite par nos soins, la DUP vient de recevoir le feu vert du Collège. Nous questionnons toutefois la division sur les griefs de l'intéressé.

La prise d'acte par le Collège date bien du 13 avril tandis que les notifications au déclarant et au fonctionnaire délégué ont été envoyées le 28 avril. Deux semaines sont en effet nécessaires entre le passage au Collège et l'envoi de ces documents.

La division fait encore remarquer que si l'article 263 du CWATUPE précise que le Collège dispose de 15 jours à dater de la réception de la déclaration pour informer le déclarant de la recevabilité de sa demande, il ne s'agit toutefois que d'un délai d'ordre et non de rigueur. Et d'ajouter que le Code ne prévoit pas de délégation du Collège qui doit donc être saisi de chaque demande.

Quant aux inutiles allers et retours dénoncés par l'intéressé, la division dément toute intention de « jouer avec ses pieds » comme il l'affirme. Elle évoque aussi le temps perdu par le service quand les demandeurs passent au travers d'instructions aussi évidentes qu'apposer leur signature sur les documents...

pour effet de retarder l'inscription au Registre (qui sera toutefois rétroactive une fois le feu vert donné) et mettre dans l'embarras les allocataires sociaux ainsi privés d'adresse.

N'est-ce pas là prendre une certaine liberté avec l'article 16§2 de l'Arrêté royal du 16 juillet 1992 relatif à la tenue des registres de population et des étrangers qui dispose « qu'aucun refus d'inscription à titre de résidence principale ne peut être opposé pour des motifs de sécurité, de salubrité, d'urbanisme ou d'aménagement du territoire » et impose dès lors aux communes de procéder à l'inscription provisoire ?

Manifestement, l'heure n'est plus à l'angélisme juridique : l'offensive est bel et bien déclenchée contre les domiciles fictifs et a franchi une étape supplémentaire en décembre 2010 : le Bourgmestre et le Procureur du Roi ont entériné une nouvelle manière de procéder : s'il est constaté que le logement concerné par la demande de domiciliation est dépourvu de permis de location, l'inscription est purement et simplement refusée. Il a été considéré que cela ne contrevient pas à l'article 16§2, alinéa 2 de l'AR du 16 juillet 1992 dont question ci-dessus dans la mesure où le « permis de location » -dispositif découlant du Code wallon du Logement, matière régionale- n'était pas repris dans l'énumération des motifs qui ne peuvent justifier un refus d'inscription. Par ailleurs, il a été mis en évidence qu'accorder une inscription provisoire dans un logement ne disposant pas de permis de location obligerait en quelque sorte l'autorité communale à octroyer une numérotation à ce logement, créant ainsi, elle-même, un domicile irrégulier.

### Commentaires

*Espérons que le refus d'inscription qui sera opposé dans pareils cas (absence de permis de location) ne soit pas seulement un acte d'auto-protection dans le chef de l'autorité communale mais que cette décision ait pour conséquence immédiate d'éloigner d'un logement indigne le locataire ainsi frappé d'« anonymat administratif ».*<sup>1</sup>

**(2010.12.010 – Police – Logement – Urbanisme – Population – SRI)**

### ***Le temps qu'on rase, on loge gratis***

Cette dame se plaint du comportement des voisins de l'immeuble situé en face de chez elle. Nous nous apprêtons à l'orienter vers la Médiation de quartier face à ce qui nous apparaît comme un conflit de voisinage. C'est alors qu'elle nous fait part d'une rumeur qui circule dans le quartier : le bâtiment abritant ces voisins turbulents seraient propriété de la Ville et ils y seraient logés sans bail ni loyer. Il s'agit en effet d'un gros immeuble à appartements acquis par la Ville, en 2004, en vue de sa démolition dans le cadre d'un projet de rénovation urbaine.

### **Commentaires**

*La réponse du berger à la bergère ? Ca y ressemble un peu. Rappelons tout de même que la DUP dont question a été déposée physiquement par son demandeur à l'Urbanisme et pas envoyée par la Poste. L'agent ne devait-il pas faire preuve de vigilance pour deux et s'assurer que le signature du plaignant figurait bien sur le document réceptionné avant de le laisser repartir ?*

**(2010.04.018 – Urbanisme)**

### **Faites sortir l'accusé (de réception) !**

Le plaignant a introduit une demande de permis d'urbanisme fin août 2009. En ce début janvier 2010, il n'a reçu aucune nouvelle, même pas d'accusé de réception. Il s'en remet à nous. Le bout du tunnel n'est pourtant plus très loin pour lui : l'Urbanisme nous informe que le dossier sera présenté au Collège dans la quinzaine. Quant à l'absence d'accusé de réception, la directrice adjointe de la division nous explique l'impossibilité dans laquelle se trouve le service de respecter le délai de quinze jours pour envoyer l'accusé mais rappelle qu'à compter du 41ème jour suivant le récépissé remis au demandeur de permis lors du dépôt de son dossier (ou à dater de la date d'envoi par recommandé), ce dernier peut, à défaut de réponse, saisir le fonctionnaire délégué.

**(2010.01.003 – Urbanisme)**

### **Stationnement payant : une double carte pour les moins valides**

Cette automobiliste a pris connaissance du communiqué paru dans la presse à propos de 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 depuis le début de l'année 2010

urbaine.

Le responsable de la gestion du Patrimoine nous confirme cette situation et nous transmet le rapport qu'il a rédigé à ce sujet en septembre 2009 à l'attention de son échevin. Une consultation au Registre national nous amène à constater que les locataires renseignés dans ce rapport sont toujours bien inscrits en ces lieux. Certains noms repris au RN sont accompagnés de la mention « Arrêté du Bourgmestre ». En effet, suite à une visite du Service régional d'Incendie en 2004 constatant que la sécurité des occupants n'était pas assurée, le premier magistrat de l'époque avait pris un arrêté de fermeture.

Nous pouvons lire dans ledit rapport qu'il avait été fait choix de laisser ces locataires occuper cet immeuble sans payer de loyer pour éviter qu'il soit squatté ! Sans doute la gratuité du loyer constitue-t-elle un précieux avantage aux yeux de ces personnes précarisées mais l'état d'abandon de ce bloc d'immeubles couplé à l'absence d'alimentation énergétique équivaut à faire de ces locataires des « squatters autorisés » ou des concierges de fortune.

En notre qualité de médiateur mais surtout en tant qu'agent du service public communal, cette situation nous met mal à l'aise.

Outre les risques potentiels en matière de sécurité et la notion de dignité humaine qui nous semble ici peu prise en compte, il y a aussi l'exemple donné.

**Dans un courrier adressé au Bourgmestre mais aussi aux échevins des Bâtiments et de l'Aménagement urbain, nous rappelons en effet les efforts déployés par notre Ville depuis quelques années pour assainir le bâti au travers d'un contrôle accru des immeubles à l'aune des normes « incendie », des critères d'habitabilité et de salubrité, du permis de location ou encore de la conformité urbanistique (voir dossiers par ailleurs)**

N'est-on pas ici face à une illustration académique de l'expression : « Faites comme je dis pas comme je fais ! » ?

Nous invitons les trois destinataires du courrier à nous tenir informé des mesures envisagées pour mettre un terme à cette situation malsaine.

Les réponses reçues nous laissant sur notre faim (du côté de l'échevin de l'Aménagement urbain nous n'en avons guère), nous adressons un nouveau courrier à tous les membres du Collège et aux chefs de groupe du Conseil communal. Nous y faisons part de l'inquiétude que suscite en nous « l'apparente passivité de l'autorité communale » face au problème mis en évidence dans le rapport dont question plus haut. **Ce courrier aura un impact déterminant** : une réunion est convoquée d'urgence par le directeur adjoint de l'Aménagement urbain à laquelle prennent part l'Urgence sociale du CPAS, la Police locale, la division Logement et le service Patrimoine.

Il est décidé de confier à l'Urgence sociale le soin de rencontrer les occupants afin de les accompagner dans une démarche de relogement dans des

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 annuel 2009 déjà, nous posons 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)**

### **De l'intérêt de conserver son ticket**

La plaignante nous fait part d'un contentieux avec la RCA au sujet d'une redevance qu'elle conteste. Elle a reçu une notification mentionnant que son véhicule était stationné à 14h29 le 8 décembre 2009. Elle a immédiatement écrit un courrier de protestation - *relativement ferme*, de son propre aveu- auquel elle a joint la copie d'un ticket d'horodateur retiré ce jour-là et valable jusqu'à 14h47 (durée de parking : une demi-heure à partir de 14h17).

Malgré cela, elle a reçu un rappel avec majoration d'un euro et un courrier de la RCA l'avisant que l'agent de contrôle avait constaté la présence d'un ticket mais avec une validité dépassée. « *Vous nous fournissez copie d'un ticket valable de 14h17 à 14h47 alors que le constat a été établi à 11h'9. Vous comprendrez notre étonnement devant vos récriminations et commentaires diffamatoires alors que vous êtes pleinement en défaut* » peut-on y lire sous la signature conjointe du président et de l'administrateur-délégué.

Le « hic », c'est que dans la notification initiale l'heure du contrôle mentionnée est 14h29 et non 11h19. Il n'en faut pas davantage à la plaignante pour conclure à une erreur et la convaincre de ne pas payer. Après vérification, nous recommandons à la Régie d'annuler cette redevance et sommes entendu.

**(2010.01.018 – RCA)**



conditions d'habitabilité normales. Parallèlement, il est demandé au Bourgmestre de charger le SRI d'un rapport actualisé sur les conditions de sécurité incendie et stabilité et ce en vue de l'adoption d'un nouvel arrêté condition préalable au délogement des locataires.

**(2010.09.022 – Aménagement urbain – Division Logement – Gestion du Patrimoine – Police locale – SRI)**

### ***Dans les plus brefs délais***

Le fils du plaignant a introduit une demande de permis d'urbanisme en juin 2009. Nous sommes en novembre 2011 et ce document ne lui pas encore été délivré. Il craint des problèmes avec son emprunt hypothécaire (90 euros d'indemnités de réemploi par mois) et redoute de perdre le bénéfice de la TVA à 6 pc (20 000 euros) si ce permis n'est pas en sa possession pour le mois de décembre.

Il multiplie les appels à l'Urbanisme et au cabinet de l'échevin pour s'entendre répéter que son dossier va être traité dans les plus brefs délais. Il s'adresse à nous dans l'espoir d'une accélération de son dossier. Des contacts que nous avons dans un premier temps, il ressort que le dossier est sur le point de passer au Collège avec avis favorable de l'Urbanisme.

Ce sera effectivement le cas le 23 novembre 2011. Le plaignant espère recevoir le permis immédiatement. Hélas, il faut encore que le dossier revienne du Collège à l'Urbanisme et reparte à la signature conjointe du Bourgmestre et de la Secrétaire communale. Finalement, le permis ne sera disponible que le 15 décembre. Dans un courrier électronique particulièrement courroucé, le père du demandeur évoque un délai « déraisonnable » excédant de 4 fois les délais légaux et parle de « mauvaise foi ou dysfonctionnements importants ».

Nous sollicitons de la division qu'elle nous retrace l'historique du dossier.

Un premier dossier a été déposé le 9 juin 2009. A l'époque, le service fonctionnait avec seulement 2 techniciens et tous les dossiers présentaient un retard très important, augmenté par la mise en service d'un nouveau logiciel de gestion.

Cette demande ne nécessitant ni enquête, ni avis de services tiers devait, en vertu du CWATUPE, être traitée dans un délai de 75 jours à dater de son dépôt. Le rapport technique de l'Urbanisme relatif à cette première demande a été achevé 15 décembre 2009 mais ce n'est que le 17 février 2010 que le Collège a rendu son avis (le temps de mettre en forme le document, qui doit recevoir plusieurs visas avant d'être porté à l'ordre du jour du Collège).

La décision du Collège a été envoyée au Fonctionnaire délégué de la Région wallonne lequel a, en date du 9 avril 2010, émis un avis défavorable avec possibilité d'amander le projet. L'Urbanisme a informé le demandeur et son

### **Zone d'aménagement concerté...différée**

En octobre 2005 déjà, le plaignant, un sexagénaire, avait sollicité notre intervention suite au refus du Collège de lui délivrer un permis de lotir. A l'époque, la division de l'Aménagement urbain avait invité ce propriétaire de biens immobiliers à faire réaliser à ses frais un rapport urbanistique et environnemental (RUE) conformément au prescrit de l'article 33§2 du CWATUP qui subordonnait la mise en oeuvre d'une Zone d'Aménagement Communal Concerté (ZACC) à l'adoption par le Conseil communal dudit rapport.

Le plaignant avait donc agi en ce sens et commandé cette étude à l'intercommunale Igretec pour un montant d'un million d'anciens francs. A quoi viendra s'ajouter par la suite l'obligation de rachat d'une parcelle qui ne lui appartenait pas mais qui faisait corps avec le périmètre à aménager. Il pensait ainsi avoir levé l'obstacle principal à la réalisation de son projet mais s'il a rempli sa part de contrat, la Ville, elle, tarde à poser les actes qui lui incombent.

Il revient donc vers nous, un peu désabusé: il ne va pas en rajeunissant et la concrétisation de son projet de lotissement semble encore bien lointaine. Il a multiplié les contacts avec la direction de l'Aménagement urbain mais l'échéance semble toujours reportée.

Nous questionnons l'échevin quant aux raisons du blocage actuel et c'est le directeur adjoint qui nous répond. Cette fois, le projet est sur le point d'être soumis au Conseil communal. Et de fait, en sa séance, du 21 février l'assemblée adoptera le projet de mise en oeuvre de ladite ZACC. Nous invitons le plaignant à se tenir informé de la suite des opérations auprès du service **(2010.12.011 – Aménagement urbain)**

### **Un bon de commande par facture**

Ce revendeur de cycles a fourni des vélos à la Police locale en





possibilité d'amender le projet. L'Urbanisme a informé le demandeur et son architecte de cet avis négatif.

A la suite de quoi un dossier modificatif a été déposé le 6 juillet 2010. Un nouveau délai a commencé à courir. De 115 jours celui-là car une enquête publique était nécessaire.

L'enquête publique n'a suscité aucune réclamation.

Le 5 novembre 2010, l'Urbanisme a transmis un nouveau rapport technique proposant au Collège de s'écarter de l'avis du fonctionnaire délégué sur base des adaptations apportées au projet initial.

Le Collège a décidé d'accorder le permis en date du 23 novembre 2010.

Lorsque le Collège marque son accord sur un permis, la pièce proprement dite n'est pas signée au cours de cette séance. Il convient d'attendre le procès-verbal de la réunion du Collège, de même que l'approbation de ce procès-verbal lors de la séance suivante du Collège. D'où un délai de 2 à 3 semaines compte tenu du nombre de dossiers à traiter.

### **Commentaires**

*En conclusion, le permis pour le « dossier bis » aura été délivré en 162 jours au lieu des 146 prévus par le CWATUPE. Toutefois, si l'on prend pour point de départ le dépôt de la première demande, il faut y ajouter un an. Il serait cependant injuste d'imputer entièrement ce délai global à l'Urbanisme de la Ville, le « dossier bis » résultant de l'avis défavorable du Fonctionnaire délégué de la Région wallonne, lui-même conséquence d'un projet initial insuffisamment pensé.*

*On peut néanmoins comprendre que du point de vue du demandeur de permis -qui perçoit le système comme un tout sans tenir compte des différents niveaux de décision et de la séparation des tâches dans une même administration- cela s'apparente à un parcours du combattant de nature à encourager les constructions clandestines.*

**(2010.11.006 – 2010.12.004 – Urbanisme)**

### ***Pas de nouvelles, mauvaises nouvelles***

Fin 1996, ce propriétaire a subdivisé un bâtiment en quatre studios. En 2009, il s'est rendu au guichet Population en compagnie d'un locataire pour le faire domicilier. La préposée lui a indiqué que le studio visé ne faisait l'objet d'aucun numéro de police. Sur son conseil, il s'est adressé à l'Urbanisme, à trois reprises (en mars et juin 2009, les fiches de visite en attestent), afin qu'il soit vérifié si un permis était nécessaire. On lui a répondu que des investigations allaient être menées.

Sans nouvelles de ce dernier service après plusieurs semaines, il est retourné au guichet Population qui, après avoir vérifié que le logement ne nécessitait

novembre 2009 pour un montant approximatif de 30.000 euros. Le règlement était censé intervenir dans les 50 jours suivant la réception de la facture mais, en cette mi-janvier 2010, il n'a pas encore enregistré le paiement. Il a contacté le service concerné qui lui a répondu que ce timing ne pouvait être tenu en raison d'un manque de personnel, et qu'il convenait même de tabler sur un délai supplémentaire de 30 jours. Information qui nous sera fournie également dans un premier temps. Voilà qui ne ravit pas le plaignant qui s'est déjà acquitté du matériel revendu auprès de son fournisseur ainsi que de la TVA pour éviter des intérêts de retard et une amende fiscale. Sa trésorerie fragilisée, il craint de ne pouvoir décrocher un autre marché public avec la Communauté française.

Le noeud du problème nous sera finalement expliqué par le service des dépenses extraordinaires. La sprl a établi une même facture pour trois bons de commande distincts alors que le dernier des trois bons devait être imputé au service extraordinaire. La facture lui a donc été renvoyée avec une note explicative l'invitant à scinder la facturation en trois. Lorsque nous recontactons le fournisseur, il nous confirme qu'il vient de recevoir ladite note mais s'étonne que ce problème ne lui ait pas été signalé immédiatement lorsqu'il s'est adressé au service plutôt que d'invoquer un manque d'effectifs. De plus, il fait remarquer que le cahier des charges ne mentionne pas l'obligation d'établir une facture par bon de commande. Il a donc l'intention de réclamer des intérêts de retard. Dont acte.

**(2010.01.009 – Dépenses communales)**

### ***Denrées alimentaires par-dessus le marché...***

Ce fournisseur de denrées alimentaires à destination des écoles et des crèches communales nous saisit d'une réclamation pour des factures de 2008 et 2009 d'un montant global approximatif de 28.000 euros qui n'ont pas encore été acquittées en raison d'anomalies détectées par le Receveur et le service Dépenses

pas de permis de location, a créé le numéro de police et envoyé la demande de domiciliation à la Police afin qu'il soit procédé à une enquête de résidence. Celle-ci a débouché sur l'inscription du locataire. Alors que le plaignant croyait être en ordre, il vient de recevoir, en ce début mai 2010, un courrier de l'échevin qui lui demande d'introduire, dans les trois mois -et sous peine d'une amende de 250 à 25.000 euros pour infraction à l'article 84 du CWATUPE- une demande de permis de régularisation. Etonné de ce soudain réveil de l'Urbanisme, l'intéressé nous contacte.

Quand nous interrogeons le responsable de la division, il nous est précisé, le temps d'un échange de mails, que les aménagements réalisés par le plaignant nécessitaient bien un permis d'urbanisme !

Nous plaidons dès lors pour que ce dernier bénéficie d'un report de délais pour régulariser sa situation et ce sur base des arguments suivants :

-comme le démontrent les fiches de visite à l'Urbanisme, le plaignant a tenté dès 2009 de savoir si un permis était requis signalant d'emblée que les travaux de subdivision de son immeuble avaient débuté fin 1996. Il n'est pas responsable si l'Urbanisme a mis un an pour l'aviser qu'il devait solliciter un permis de régularisation;

-en octobre 2009, son locataire a été inscrit sur base d'une enquête de résidence réalisée par la Police. Une inscription définitive alors qu'elle aurait pu n'être que provisoire conformément à la loi, dès lors que le logement n'était pas en règle d'urbanisme.

Le principe d'un délai est accepté moyennant courrier officiel du plaignant à l'échevin.

**(2010.05.018 – Urbanisme)**

### ***Horodateurs : ne pas tomber...***

Notre plaignant a reçu une invitation à payer la redevance pour avoir stationné son véhicule dans une rue proche de l'Hôtel de Ville où il avait rendez-vous avec un échevin. Or, nous écrit-il, il n'y avait dans cette voirie ni panneau de signalisation indiquant que le stationnement était payant, ni horodateur. De plus, affirme-t-il, il n'aurait matériellement pas eu le temps de se rendre à l'appareil le plus proche : il a immobilisé son véhicule à 10h10 (montre en main?) et a été « redevancé » à 10h14. Avant de s'en remettre à nous, il a adressé un courrier de protestation à la Régie où on lui a répondu que seuls le début et la fin de la zone de stationnement payant devaient être obligatoirement signalés (refrain connu) et qu'en l'espèce, il y avait trois horodateurs dans un rayon de moins de 50 m de la rue où il a stationné dont un visible d'où il se trouvait.

ordinaires.

L'examen des pièces qui nous sont communiquées révèle notamment que des livraisons ont été effectuées « hors marché », « hors ordre de réquisition » ou sur réquisition mais sans le bon de commande idoine. S'agissant des livraisons « hors marché », la faute paraît partagée entre, d'une part, le service émetteur qui a commandé de la marchandise sur base du catalogue de la société sans tenir compte des termes du marché public et, d'autre part, le fournisseur lequel a livré alors qu'il était censé savoir que les articles commandés n'étaient pas visés par ledit marché. Quant aux livraisons sur réquisition, on peut, nous semble-t-il, difficilement faire grief à la firme de s'être pliée à une injonction légale.

Toutefois, le service des Dépenses ordinaires nous avise que la société se montre assez brouillonne dans sa facturation et semble rétive à appliquer les procédures imposées par la comptabilité communale malgré plusieurs mises en garde. Reste que le service tente, tant bien que mal, de dénouer l'écheveau mais sachant que le Receveur a mis son veto pour les factures de l'exercice 2008.

A cet égard, nous serons avisé d'une

délibération du Collège intervenue en septembre 2010 visant à l'application de l'article 60 du Règlement général de comptabilité communale qui permet au Collège de passer outre à un refus d'imputer (motivé) du Receveur et d'ordonner la dépense sous sa responsabilité.

Grâce à cette délibération, une partie des paiements sera effectuée mais au moment de clôturer ce rapport quelque 16.000 euros restaient encore en souffrance.

**(2010.07.005 – EAS- Receveur communal -Dépenses ordinaires - Collège)**

### **Prime à la sécurisation : se blinder de patience**

Ce particulier a introduit une demande de prime de sécurisation suite à l'installation d'une porte blindée. Alors qu'un agent du service Prévention des délits est



## **...dans le panneau**

Comme le plaignant dont question ci-dessus, cette automobiliste a cru stationner son véhicule dans une rue de la Ville-Basse non payante, n'ayant aperçu de signalisation spécifique et d'horodateur. Ce n'était hélas pas le cas. Lorsqu'elle s'est manifestée à la RCA pour s'en émouvoir, elle a reçu une réponse identique de la part de cette dernière : « seuls le début et la fin de zone, etc. ». Sauf qu'elle a remarqué dès le lendemain de la réception de la notification de redevance qu'un panneau mobile indiquant le début de la zone avait été placé juste devant l'entrée de la rue où elle avait garé sa voiture.

Nous évoquons la chose avec la direction qui précise que le périmètre est en travaux (métro) et que c'est l'entrepreneur, avec l'aval de la Police, qui place et déplace la signalisation mobile au gré de l'avancement du chantier. Si le panneau est localisé à cet endroit aujourd'hui alors qu'il n'y était pas hier, ce n'est pas le fait de la Régie. Pour le surplus, il signale qu'un horodateur se trouvait à proximité de la voirie en question. Ce qui est certes exact mais sa visibilité laisse à désirer.

### **Commentaires**

*Cette plainte et la précédente sont loin d'être les premières du genre. Nous avons déjà attiré l'attention de l'autorité à ce sujet dans nos précédents rapports. Certes, le Code de la route n'oblige pas le gestionnaire de voirie à signaler le stationnement payant dans toutes les rues où il est en vigueur - et il ne serait d'ailleurs pas nécessaire de le faire partout - mais il n'est pas interdit non plus d'offrir aux usagers davantage de convivialité. On nous dira que la redevance forfaitaire est là pour rappeler à l'ordre ceux qui méconnaissent la loi-qu'ils-ne-sont-pas-censés-ignorer, mais pourquoi ne pas faire le pari que les usagers, dûment informés du caractère payant de la rue où ils stationnent, seront plus nombreux à alimenter les horodateurs. En s'abstenant, au contraire, d'en renseigner le caractère payant ne transforme-t-on pas, sans le vouloir, ces rues en « pièges à redevances » ?*

**(2010.03.007 – 2010.04.006 – RCA)**

## **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 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

venu constater la réalité de l'installation au mois d'août 2009, il n'avait toujours pas perçu la prime en janvier 2010.

Des renseignements qu'il a pu obtenir alors auprès du service, il s'avère que son dossier est égaré. Nous sommes en mai et il attend toujours.

Il nous sera confirmé que cette demande, ainsi que d'autres contenues dans le même lot, a bien été égarée par le service du Bourgmestre fin 2009.

Le service Prévention et Délits n'a donc eu d'autre choix que de relancer, début 2010, une procédure de demande d'engagement pour libérer la prime.

Hélas, dans l'intervalle, le règlement régissant l'octroi des primes avait expiré: il a donc fallu attendre le vote du nouveau règlement au Conseil communal et son approbation par la Tutelle intervenue fin mars. Ce n'est donc qu'en avril que la demande de prime a été remise sur les rails pour suivre un long cheminement. Deux à trois mois seront encore nécessaires avant que l'argent ne se retrouve sur le compte du plaignant.

### **Commentaires**

*Nonobstant la cause accidentelle ici présente, c'est long, assurément trop long, pour préserver à cette prime son caractère incitatif, nous l'avons déjà souligné dans notre précédent rapport.*

**(2010.04.015 - Service de Prévention des délits – Bourgmestre)**

### **Domiciliation frauduleuse**

Le plaignant conteste son inscription d'office par la Police à une adresse où il dit ne pas résider. Il a mandaté un avocat pour défendre ses intérêts. Ce dernier a écrit à l'échevine de la Citoyenneté. Mais n'ayant pas obtenu réponse, il se tourne vers nous.

Nous questionnons le service Population: il s'avère que l'inspecteur de quartier a mené une enquête à l'endroit où le plaignant était inscrit et constaté qu'il n'y avait pas sa résidence effective. Et pour cause, cette

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 et réclamer l'instauration d'un système de gratuité de 15 minutes devant les écoles.

La réponse de la Régie ne lui étant pas favorable, il a adressé un mail à son responsable avec copie aux membres du Collège communal.

Il développe une argumentation fondée sur le Code de la route.

Il note que celui-ci fait la distinction entre un véhicule « en stationnement » et véhicule « à l'arrêt »; qu'il impose que la réglementation applicable soit indiquée sur les appareils; qu'il détermine la couleur (orange) des supports et fûts portant la signalisation relative au stationnement et enfin qu'il n'inclut pas les agents de la Régie, bien qu'assermentés, dans la catégorie des « agents qualifiés » pour veiller à l'exécution des lois relatives à la police de la circulation routière.

A la mi-janvier, il reçoit une réponse argumentée rédigée par l'avocat de la RCA.

Il y est rappelé que le stationnement sur la voie publique est, pour une part importante (c'est le cas du stationnement payant notamment) dépenalisé depuis 2003.

La loi sur la police de la circulation routière (Code de la route) n'est donc plus d'application et, par conséquent, la distinction établie par celle-ci entre véhicule à l'arrêt et en stationnement n'est plus à prendre en considération. Le terme « stationnement » doit donc être pris au sens où il est utilisé dans le langage courant sans notion de durée.

L'argumentaire envoyé au plaignant s'attarde également sur l'opposabilité du règlement-redevance qu'il met en cause. Cette opposabilité, estime la RCA, résulte de l'obligation constitutionnelle et légale de publier les règlements communaux par voie d'affichage. Quant à la preuve à fournir par la RCA de l'obligation de payer la redevance, autre moyen soulevé par l'intéressé, la Régie estime qu'elle n'est tenue qu'à démontrer le fait qui conditionne l'application du règlement. Et que cette preuve peut être administrée par témoins et présomptions concordantes. Celles-ci se dégagent des constats dressés par les agents; de la manière impartiale, indépendante et aléatoire dont sont conçues les tournées des agents et, enfin, de l'assermentation des agents vérificateurs.

CQFD ?

Le réclamant n'a pas tous ses apaisements, il revient à la charge en mettant cette fois en évidence 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

« habitation » est un ancien entrepôt industriel où il n'y a aucune commodité.

Le policier a, en revanche, pu identifier l'adresse, située dans une ancienne commune limitrophe, où le plaignant vivait réellement. Il s'agit du domicile de son fils. L'inspecteur de proximité l'a rencontré sur place et l'a donc invité à signer le formulaire ad hoc débouchant sur son inscription. Il ne s'agit donc pas à proprement parler d'une inscription d'office comme le clame le plaignant. Par la suite, le même inspecteur a dressé procès-verbal contre l'intéressé convaincu que c'est à des fins de fraudes sociales qu'il conservait un domicile fictif.

Le plaignant pour sa part n'en démord pas: il se trouvait chez son fils en convalescence quelques mois après avoir subi un cancer mais entendait bien retourner à son adresse officielle.

Son avocat multiplie les courriers à l'échevine de la Citoyenneté qui ne peut qu'inviter son client à réintroduire une demande d'inscription et à faire en sorte que son logement présente les caractéristiques d'une habitation où il est susceptible de résider effectivement.

Par la suite, le défenseur du plaignant fait valoir que l'enquête de résidence ultérieure ne peut être menée par l'inspecteur qui a verbalisé son client, sous peine de compromettre l'objectivité de la démarche. Et de signaler que le policier en question s'est substitué à un collègue lors d'un précédent rapport d'enquête (nous avons déjà pointé cette façon d'agir dans le chef du même inspecteur dans notre rapport 2009).

Il sera procédé à cette nouvelle enquête par un autre inspecteur qui débouchera sur les mêmes conclusions.

Finalement le plaignant et son avocat décideront de s'en remettre au Ministre de l'Intérieur compétent en matière de litiges de domiciliation. Dès lors, nous nous retirons du dossier.

**(2009.12.004 – Police – Population)**

**L'étudiante mexicaine et la salubrité urbaine**

De septembre 2004 à mai 2005. la





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 pas) à poursuivre le paiement des redevances et à consulter le répertoire matricule de la DIV* » (voir jugement en annexe).

Nous avons questionné la Régie quant aux implications de ces deux décisions judiciaires. Nous attendons une réponse. Comme le plaignant...

**(2010.12.009 – RCA)**

### ***La galère d'un fournisseur***

L'administrateur-délégué de cette PME bruxelloise fait appel à nous pour une facture impayée de 70.585,35 euros (TVAC) relative à la livraison de mobiliers divers pour équiper une crèche communale. Alors que la livraison est intervenue en février 2010, pas un centime n'a encore été versé.

Un retard dû à des couacs à répétition ainsi que nous allons le découvrir.

Le 31 décembre 2008, une demande d'engagement est établie par le service émetteur (EAS) sur un montant erroné : 11.044,88 euros (TVAC) au lieu de 70.585,35 euros ( TVAC ).

L'erreur matérielle commise par le service émetteur passe au travers des mailles du service Contrôle avant engagement et le bon de commande mal libellé est adressé au fournisseur.

Cette première erreur identifiée, un Collège prend une délibération rectificative le 5/05/2010. Une nouvelle demande d'engagement aurait alors dû logiquement être opérée sur la modification budgétaire de l'exercice 2009 quand celle-ci est devenue mobilisable mais, pour des raisons indéterminées, cela ne sera pas fait par le service émetteur. Le crédit 2009 a donc été reporté au budget 2010.

Budget 2010 qui n'a encore été voté par le Conseil communal au moment où la plaignante nous saisit, en mai.

Inutile de préciser que le responsable de cette PME ne saute pas de joie qui évoque des problèmes de trésorerie à court terme si cette créance n'est pas soldée. Aussi presse-t-il la Ville, par notre intermédiaire, de trouver une solution pour libérer le montant dû avant que le budget ne soit disponible. Il nous fait parvenir copie d'un courrier de mise en demeure adressé par son avocat au Collège.

De notre côté, nous adressons un courrier électronique au Receveur mais n'obtenons pas de réponse immédiate.

Lors de plusieurs appels téléphoniques, le fournisseur se dit scandalisé par l'attentisme de la Ville alors qu'elle porte l'entière responsabilité de ce retard de paiement. Des contacts que nous aurons consécutivement avec le service

plaignante, membre du Rotary, a accueilli une étudiante mexicaine. Dans le cadre de ce séjour limité, celle-ci a reçu une carte d'identité valable jusqu'au 31 octobre 2005. Alors que son hôte avait pris soin de préciser à l'administration que le séjour n'excéderait pas l'année scolaire 2004/2005 et qu'aucune prolongation de la carte d'identité n'a jamais été sollicitée -et pour cause- la jeune mexicaine est restée inscrite au registre de population. Ce qui n'a pas été sans conséquence sur la taxe de salubrité urbaine.

La plaignante, qui vit avec son fils, a été taxée au taux appliqué aux ménages composés de trois personnes. Soit une cotisation de 130 euros.

Découvrant la chose, elle s'est rendue au Service des Etrangers pour que le nécessaire soit fait et, parallèlement, a introduit une réclamation fiscale afin que soit revu à la baisse le montant de la taxe.

N'ayant pas de nouvelles de cette procédure, elle fait appel à nous. Elle craint, par ailleurs, d'être taxée au même taux en 2010, ayant appris que la mise à jour du Registre national n'est pas intervenue avant le mois de février 2010.

Nous contactons la cellule d'instruction des réclamations qui nous informe que le dossier est prêt pour un passage au Collège. Parallèlement, nous nous tournons vers le service du contrôle et de l'établissement de l'impôt pour examiner la situation de la contribuable en 2010. Au vu de la situation, le responsable est disposé à rectifier le taux de la taxe 2010 si le Collège statue positivement sur la réclamation introduite en 2009. Si cette décision intervient avant l'enrôlement, il sera possible d'établir une correction manuelle, à défaut, la plaignante n'aura d'autre choix que d'introduire à nouveau une réclamation en 2010.

Nous laissons passer quelques semaines avant de consulter la cellule Réclamations qui nous indique que le Collège a accordé un dégrèvement partiel de 36 euros à la contribuable considérant que son ménage n'était composé que de deux personnes au 1er janvier 2009 (l'étudiante mexicaine étant

de paiement. Des contacts que nous aurons consécutivement avec le service Dépenses, une solution nous paraît pourtant bien improbable vu les règles strictes en matière budgétaire.

Fin mai, nous décidons de sensibiliser le Bourgmestre à cette situation apparemment inextricable et lui suggérons que les « excuses de la maison » soient adressées à ce fournisseur pour les désagréments occasionnés, à défaut d'une solution « sonnante et trébuchante ».

En juillet 2010, le Receveur nous écrit faisant suite à notre courrier au Bourgmestre : il nous informe qu'il a contacté le responsable de la PME pour lui présenter les « excuses de la Ville » -tâche qui ne lui incombait pas précisément, à juste titre, le Collège étant mieux placé pour ce faire-<sup>1</sup> mais aussi pour l'aviser qu'il a pris la responsabilité d'effectuer le versement d'un acompte de 11.044 euros. Quant au solde de la facture, le Receveur nous signale qu'il fera procéder au paiement lorsque le budget communal 2010 -voté au Conseil dans l'intervalle- sera approuvé par la Tutelle.

Les semaines passent sans fumée blanche en provenance de Namur et, à nouveau, notre interlocutrice bruxelloise manifeste son impatience d'encaisser les quelque 60.000 euros restant dus. Sur conseil du Receveur, nous dit son gérant, il a décidé d'assigner la Ville, un jugement favorable à son encontre constituant le seul moyen pour la Ville de s'acquitter de sa dette sans attendre de disposer du budget.

Les choses n'étant jamais simples, l'approbation du budget par la Tutelle et la décision judiciaire en faveur du fournisseur vont intervenir quasiment au même moment. Nous attirons l'attention de la nouvelle échevine du département sur le risque d'un nouveau retard si le paiement par la Ville du solde de la facture est maintenant subordonné à l'acquiescement du jugement par le Conseil communal.

Finalement, des consignes sont données par le service du Receveur pour que la somme toujours due soit versée dans les plus brefs délais à la firme, nonobstant cette action judiciaire.

Dans l'entrefaite, un nouvel épisode administratif viendra pigmenter cette saga. Sur proposition du service émetteur, le Collège décide de réclamer au fournisseur des indemnités pour défaut de cautionnement. L'administrateur délégué, un peu dépité, nous signale qu'il a été informé bien après la réception des équipements qu'un cautionnement allait lui être demandé (comme le prévoit du reste la loi sur les marchés publics). Au vu des difficultés rencontrées pour se faire payer les fournitures livrées, il semble rétrospectivement soulagé de ne pas avoir versé ce cautionnement...

Pour notre part, nous questionnons la Secrétaire communale ff. quant à l'éventualité de passer l'éponge sur ces indemnités eu égard aux désagréments occasionnés à cette PME. Légalement impossible nous est-il répondu.

Nous renonçons à sensibiliser le Collège à cet égard, supposant par ailleurs

retournée dans son pays depuis belle lurette !). Sans attendre, nous contactons le service de l'établissement de l'impôt qui, sur base de cette délibération, parvient à rectifier le rôle. Un exemple de collaboration fructueuse qu'il faut ici souligner !  
**(2010.07.006 – Population – Cellule réclamations fiscales – Service Etablissement et Contrôle impôt communal - Collège)**

### **Surréaliste**

Ce propriétaire met en location des appartements à des personnes aidées par le CPAS. Il entretient avec celui-ci des relations difficiles. Ainsi le Centre refuse-t-il désormais de prendre en charge la garantie locative et le « premier loyer » pour tous les logements qu'il loue fondant ce refus sur l'absence de permis d'urbanisme autorisant la subdivision de son immeuble en plusieurs appartements. Le plaignant a fait valoir qu'un seul appartement de cet immeuble est dépourvu de permis d'urbanisme et de permis de location (les démarches sont en cours), les autres logements étant couverts par un permis délivré le 20 juillet 1999 par le Collège à l'ancien propriétaire du bâtiment litigieux. Lorsque nous le rencontrons, l'intéressé nous remet copie du permis en question en nous précisant qu'il a déjà fait parvenir précédemment au CPAS. Nous réitérons cet envoi en notre nom. En retour, nous sommes invité à conseiller à notre plaignant de faire parvenir cette copie du permis d'urbanisme aux divisions de l'Urbanisme et du Logement afin que la situation de l'appartement puisse être clarifiée. Pour surréaliste qu'elle puisse paraître...

**(2010.10.005 – CPAS – Urbanisme – Logement)**

### **Le dossier patine dans la boue**

La maison de ce riverain borde le parking de la patinoire. Dépourvu de macadam, cette aire se transforme en bournier lors de

que le fournisseur réclamera de son côté des intérêts de retard.

**(2010.05.017 – 2010.10.010 – EAS – Dépenses extraordinaires – Receveur – Bourgmestre)**

### ***Inoccupé car non réhabilitable***

Propriétaire d'un bâtiment visé par la taxe sur les immeubles inoccupés, cette dame a introduit une réclamation fiscale portant sur l'exercice 2008 et sollicite notre intervention dans ce cadre.

Et de nous signaler que le Collège a déjà eu à statuer sur une réclamation pour l'exercice 2005. Elle y faisait valoir que l'immeuble soumis à taxation avait été la cible de deux incendies et qu'un litige avec un entrepreneur, toujours pendant devant la Justice, l'avait empêché de procéder à la réhabilitation de son bien. Le Collège avait toutefois maintenu la taxe et la redevable n'avait pas jugé opportun de contester sa décision devant le tribunal de première instance comme la loi lui en offrait la possibilité. En 2006 et 2007, elle devait à nouveau être taxée mais n'a pas fait usage de son droit de réclamation. Par la suite, la propriétaire s'est vu contrainte, par un jugement, de procéder à la démolition de l'immeuble en ruine et, à cet effet, a décidé de le céder à un promoteur.

Une procédure de saisie-arrêt a été immédiatement lancée par la Ville auprès du notaire qui a instrumenté la vente en vue de recouvrer le montant de la taxe pour les exercices 2005, 2006, 2007. Soit un total de 25.000 euros.

Avant de se résoudre à vendre son bien, la plaignante a sollicité un certificat d'urbanisme n°2 en vue de sa réhabilitation sur lequel le Collège communal a émis un avis favorable conditionnel et décidé de solliciter l'avis du Fonctionnaire délégué dès lors que le projet était dérogoire à un PCA. Ce dernier a, pour sa part, émis un avis défavorable. En cause, le bien se situe dans une zone qui était autrefois dévolue à de l'habitat mais qui est aujourd'hui dédiée aux cours et jardins et ce en vertu d'un PCA approuvé par le Conseil en date du 18 juillet 2002.

Même si cet avis défavorable a été rendu dans le cadre d'un certificat d'urbanisme n°2, on imagine difficilement le Fonctionnaire émettre un avis favorable dans le cadre d'une demande de permis proprement dite. Aussi la plaignante espère-t-elle convaincre le Collège de lui accorder l'exonération sur base de cet obstacle urbanistique à toute réhabilitation. Dans notre courrier adressé au Bourgmestre, en sa qualité de responsable politique des services financiers et président du Collège, nous reprenons cette argumentation à notre compte après en avoir vérifié la pertinence auprès de la division de l'Urbanisme. En date 4 janvier, le Collège statuant sur la réclamation fiscale introduite par l'intéressée décide de lui accorder un dégrèvement total de

fortes précipitations. Et avec la déclivité du terrain, la boue s'écoule dans son jardin. Il demande depuis des années la pose de bordures et un filet d'eau mais ne voit rien venir. Suite à notre intervention et plusieurs rappels, l'échevin de la Voirie nous annonce en février 2010 que ces aménagements seront réalisés à la bonne saison **(2009.12.032 - Voirie)**

### **Les feux de la rampe**

Cette dame a été avisée par la société ORES qu'une rampe d'éclairage allait être installée sur sa façade à hauteur de sa chambre à coucher. Elle craint d'être privée de sommeil à cause de la luminosité. Elle se plaint en outre de n'avoir jamais reçu de courrier la prévenant de cette installation. Le responsable de l'éclairage public au sein de la Voirie nous remet pourtant copie d'une correspondance de l'échevin adressée à cette riveraine lui expliquant l'aménagement envisagé et les impositions légales en la matière. La plaignante, pour sa part, ne s'oppose pas à cette rampe mais souhaiterait qu'elle soit quelque peu éloignée de sa chambre. Une rencontre avec les techniciens d'ORES et le responsable communal est organisée sur place et une solution est trouvée : il ne sera pas possible de fixer le dispositif ailleurs qu'à l'endroit prévu mais un occultant sera placé côté façade. Un test, concluant, a été réalisé. La plaignante marque son accord.

**(2010.05.004 – Voirie)**

### **L'impétrant, c'est pas rose**

Restons dans le « show-biz » avec ce tube de Bécaud. C'est celui que fredonne ce riverain qui se plaint d'un trou dans la chaussée devant sa maison. Quand il pleut, sa façade est éclaboussée au passage des voitures. Il lui est revenu qu'une canalisation de gaz passait à cet endroit et que la société ORES devait intervenir. Il s'est adressé au cabinet de l'échevin qui a transmis sa demande au secteur



5.250 euros. Il considère que l'inoccupation de l'immeuble ayant donné lieu à taxation ne résultait pas de la volonté de la contribuable mais de la situation urbanistique de son bien

**(2009.03.017 – Cellule réclamations fiscales – Collège)**

### ***Prostitution : quand le triangle se déplace***

Au mois d'août, nous sommes interpellé par une habitante de la rue des Ateliers et un couple résidant à la rue Léopold à propos de la prostitution dans le périmètre qui tend à se développer significativement depuis que le quartier dit du Triangle, devenu piétonnier, n'est plus accessible à cette activité. Les plaignants évoquent la ronde des voitures le soir venu, le chambard provoqué par des attroupements de prostituées et pour couronner le tout, la mine patibulaire de leurs protecteurs.

La Police locale semble dépassée par le phénomène.

Ce que nous confirme le responsable de la cellule Traite des êtres humains (TEH) : si des opérations de contrôle sont régulièrement menées, de jour comme de nuit, elles semblent n'avoir qu'un faible impact dissuasif sur la prostitution.

Nous questionnons le Bourgmestre quant aux mesures envisagées pour remédier à ces désagréments. Dans notre courrier au Bourgmestre, nous attirons son attention sur le processus de disqualification dans lequel est entré ce quartier-cloaque. *« A la rue Léopold », écrivons-nous, un hôtel de passe complètement détruit par les flammes achève de devenir un chancre; à l'angle des rues des Trois Pistolets et de la rue de Marcinelle, un horrible profilé de béton taggé remplace des potelets sans cesse arrachés. A la rue Peine Perdue, un distributeur de boissons hors service s'érige là comme un pied de nez aux articles 4 et 5 du RGP (utilisation privative de la voie publique) et attire les dépôts sauvages plus que récurrents dans le quartier. En un mot comme en cent, le cercle vicieux d'un habitat dégradé qui ne trouve plus qu'une population paupérisée pour y élire domicile à son corps défendant n'y fait que croître et embellir».*

Le Bourgmestre nous répond qu'il a transmis notre courrier au Chef de Corps ff (qui s'empressera de ne jamais y réagir).

Une réponse un peu frustrante : avant de s'adresser à notre office les plaignants, signalions-nous plus haut, ont déjà interpellé le corps de la Police locale, avec chaque fois la même réponse : « on est impuissant, c'est au Bourgmestre et au Collège de prendre des mesures ». Certains évoquent la solution retenue par la ville d'Anvers où la prostitution a été déplacée du milieu urbain vers un complexe qui lui est dédié et où elle peut être canalisée et contrôlée.

Voirie concerné mais il ne voit rien venir.

Nous contactons ledit secteur où l'on nous apprend qu'un agent doit prendre langue avec ORES. La réparation est effectuée très rapidement.

**(2010.09.010 – Voirie)**

### **Y'a une lézarde !**

Rapport d'un expert-architecte à l'appui, ce propriétaire affirme que les fissures apparues dans sa façade ont pour origine directe et exclusive l'état dégradé de la voirie défigurée par les ornières et les nids-de-poule. Les courriers de son avocate à l'échevin demeurent sans réponse. Et s'il y a réponse, il n'y a pas de suite. Il se tourne vers nous et nous nous tournons vers la Voirie pour qui il est loin d'être établi que le mauvais état de la rue est la cause des lézardes en façade.

Nous informons le plaignant que nous n'avons pas la compétence pour trancher ce débat technique. Toutefois la porte n'est pas fermée du côté de la Ville: en attendant une amélioration complète de cette rue qui sera proposée au plan triennal 2010-2012, la Voirie procédera à des réparations ponctuelles. Nous ne pouvons davantage pour notre interlocuteur que nous invitons, par ailleurs, à introduire une demande d'indemnisation auprès de la Ville. Nous noterons tout de même qu'il aura fallu près de deux ans, agrémentés de courriers et rappels divers, pour en arriver à cette conclusion.

**(2009.03.022 – Voirie)**

### **Tout ça pour ça**

Dans le même ordre d'idées, la division Voirie mettra quatre mois à répondre à un courrier électronique dans lequel nous interrogeons son responsable quant à savoir si une voirie jugée en mauvais état par un plaignant est promise à réfection. La réponse est négative mais des réparations sont effectuées régulièrement par le service. Dont acte.

**(2010.08.012 – Voirie)**



Nous apprenons par la presse, alertée par des riverains, que les acteurs concernés par la problématique doivent se rencontrer sous l'égide du Bourgmestre au mois de septembre.

Nous l'interrogeons à cet égard mais n'obtenons pas de réponse.

Dans l'intervalle, un riverain, qui tient de la bouche d'une prostituée qu'une réunion s'est bien tenue, nous questionne quant aux résultats de celle-ci.

Ce n'est pas sans un certain embarras que nous confessons à notre interlocuteur n'en rien savoir. Puisque ni le Bourgmestre, ni le Chef de corps ne nous ont livré la moindre information à ce sujet.

Un peu plus tard, nous apprendrons sous la plume laconique du premier que « plusieurs réunions ont été tenues à ce sujet. On s'oriente vers une solution globale de ce problème ». Façon polie de nous envoyer à la gare !

Nous nous rendons alors 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 le 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...

**(2010.07.023 – 2010.07.024 – Bourgmestre – Police)**

### ***Trottoirs dégradés : l'article 24 point-barre !***

Sur conseil de la Police locale, ce riverain a avisé l'échevin de l'état de dégradation avancé de son trottoir, soucieux de se mettre à couvert si un piéton devait y être victime d'une chute.

Les réponses tant de l'échevin que du Secteur Voirie concerné font référence à l'article 24 du RGP qui fait obligation aux riverains « *de maintenir leur trottoir en parfait état de conservation et de propreté et de prendre toutes mesures propres à assurer la sécurité et la commodité de passage des usagers* » .

Le plaignant n'est pas d'accord : selon lui, entretenir n'est pas réparer et il estime ne pas avoir à y aller de sa poche pour remettre à neuf ce qui relève du domaine public. Il signale en outre que c'est parce que certains automobilistes stationnent en toute illégalité sur ce trottoir et que des poids lourds circulent dessus qu'il se trouve dans cet état.

### **Conteneur vs pylônes**

Le plaignant habite en bordure du parking de l'Olympic. Alors qu'une entreprise doit démarrer sous peu des travaux dans sa maison, il a constaté que les pylônes d'éclairage du stade, défectueux, avaient été déposés sur le parking, propriété de la Ville, empêchant, du coup, l'installation d'un conteneur destiné à accueillir les gravats du chantier. Notre interlocuteur avait pourtant reçu le feu vert des responsables du club pour placer ce conteneur, la Police lui ayant signalé qu'aucune autorisation n'était nécessaire vu le caractère privé du lieu. De son côté, l'échevin des Bâtiments a expliqué au plaignant que ces pylônes avaient dû être entreposés en urgence à cet endroit, ses services ignorant d'ailleurs totalement l'intention du plaignant de placer un conteneur sur le site (à noter qu'il aurait pu se manifester quand il a vu ce qui se tramait). Ils ne pourront être déplacés avant expertise. Il lui faudra donc patienter quelques mois. Le plaignant est très embêté: son prêt hypothécaire va commencer à courir, il risque de devoir payer des indemnités de réemploi.

Au terme d'un dialogue peu fructueux avec le cabinet, nous nous tournons vers le gestionnaire communal du chantier des pylônes qui trouve une solution pragmatique avec l'intéressé mais à sa charge

**(2010.10.006 – Bâtiments)**

**« Trwès ans qu'il est  
.....sketé! »**

En trois ans, ce riverain a été victime à deux reprises d'une inondation dans sa cave. La dernière en date a eu lieu en ce mois de novembre 2010. Convaincu que c'est l'égouttage communal qui en est la cause - c'est ce qui avait été diagnostiqué par la SWDE lors du premier incident-, il a fait appel au secteur Voirie. Des techniciens sont venus inspecter l'avaloir situé à proximité de l'habitation du plaignant et sont repartis sans se prononcer sur la cause du problème. Il dit cependant avoir capté une bribe de conversation



## Commentaires

*La réclamation ci-dessus et d'autres que nous ne détaillons pas ici renvoient à l'épineuse question de la remise en état des trottoirs dégradés que nous avons rencontrée à de multiples reprises depuis que nous officions. Le renvoi systématique des riverains à l'article 24 nous paraît dans certains cas un peu trop commode pour l'autorité et injuste pour le citoyen.*

*La Commission Trafic et Mobilité (CTM) a déjà rendu un avis à ce propos en 2008 à la faveur d'un cas : elle estimait alors que l'application de l'article 24 du Règlement général de Police quand le stationnement « deux-roues » sur ledit trottoir est explicitement autorisé n'est pas une réponse adéquate. Pour la CTM, il faut par ailleurs faire la différence entre les voiries où le stationnement est le fait de visiteurs (rue commerçantes, notamment) et les voiries où il est le fait des riverains eux-mêmes.*

*A nos yeux, devrait aussi être pris en compte le stationnement anarchique/irrégulier qui n'est pas suffisamment sanctionné par la Police (par manque de moyens) dont on ne peut non plus faire supporter les conséquences aux riverains en excipant de l'article 24.*

*Dans un courrier à l'échevin de la Voirie du mois de juin 2010, nous soulevons la problématique en ces termes : « Ce renvoi systématique au RGP a, bien souvent, pour résultat de laisser les choses en l'état. Malgré la prime communale, le riverain rechigne à entreprendre les travaux, arguant à tort ou à raison d'un stationnement sur son trottoir exogène au quartier (autorisé ou non). Et je crois savoir que la Ville ne met que très exceptionnellement en application le paragraphe de l'article 24 « à défaut de ce faire, il y est procédé d'office et à leurs frais, risques et périls ».*

*L'échevin accueille favorablement notre suggestion d'organiser un débat entre acteurs concernés sur cette question. Il nous annonce la création d'un groupe de travail à l'automne 2010 auquel il nous conviera.*

*En novembre 2010, dans le cadre des « droits de tirage » octroyés par la Région wallonne, l'échevin nous avise qu'une réunion (groupe de travail) se tiendra pour analyser et décider des trottoirs à rénover sur base de reportages photographiques réalisés par le Bureau d'études en concertation avec la direction de la Voirie*

*En février de cette année, nous questionnons ces deux services sur l'état d'avancement de ce groupe de travail. Nous n'obtiendrons pas, ou si peu, de réponse.*

**(2009.12.003 – 2010.02.013 – 2010.03.015 – 2010.07.030 – 2010.07.032 – Voirie – Police)**

## ***La glissade qui laisse l'assurance de glace***

téléphonique d'un des intervenants et avoir entendu l'interlocuteur à l'autre bout du gsm s'exclamer: « Mais ça fait trwès ans qu'il est sketé ! » (en français : « mais ça fait trois ans qu'il est cassé ! »). Sans savoir réellement ce dont il était question dans cet échange, le plaignant veut y voir une confirmation que l'origine de son problème relève bien du domaine public mais, en outre, qu'elle était connue des services. Comme il évoque l'intervention d'une hydrocureuse lors des premières inondations, nous décidons de contacter le responsable des équipes spéciales « Voirie ». Il ne retrouve pas trace d'une intervention d'une équipe à l'époque mais envoie des agents vérifier l'état de la canalisation communale. Il se dégage de cette visite que le raccordement reliant l'avaloir tout proche de la maison du plaignant au collecteur est défectueux et que les joints des filets d'eau ne sont plus étanches. Le sachant à présent informé de ce diagnostic, nous questionnons le directeur adjoint de la Voirie quant au remède envisagé. Nous n'obtenons pas de réponse. Quand nous reprenons contact avec le plaignant, il nous informe que n'ayant pas de nouvelles de la Ville, il a demandé à son assurance de se retourner contre celle-ci. Nous nous tournons vers l'échevin pour connaître sa position sur la question mais nous n'aurons pas davantage de réponse. Peu avant de boucler ce rapport, nous contactons l'intéressé : il nous avise que les réparations ont été effectuées. **(2010.11.026 – Voirie)**

## **Un conducteur âgé bruyant**

Ce sexagénaire n'en revient toujours pas. Voici peu, il a reçu de la Ville un compte-rendu administratif (CRA) établi à son encontre par un inspecteur de police pour infraction à l'article 71.6 du RGP alors qu'il circulait dans son véhicule, vitres relevées, en écoutant la radio de bord. Ainsi que le prévoit la procédure, le plaignant a fait part de ses moyens de défense à la fonctionnaire chargée des amendes administratives qui a maintenu la

En février, l'épouse du plaignant a fait une chute sur un trottoir verglacé qui lui a occasionné une fracture de la malléole et une longue hospitalisation.

Ainsi qu'en attestent les clichés réalisés par son mari le jour des faits, le mot « verglas » est un faible mot. C'est en réalité une épaisse couche de glace qui s'était constituée ayant pour origine un écoulement d'eau en voirie provenant de l'égouttage privatif d'une servitude. Un voisin des lieux a été témoin de la chute mais la Police, nous relate le plaignant, n'a jamais voulu prendre la moindre déposition, ni remonter jusqu'à la source de l'écoulement.

Il a alors adressé un courrier au Bourgmestre et à la Ville en vue d'une indemnisation mais pour toute réponse, la responsable des services administratifs du bourgmestre l'a informé que le problème de l'écoulement d'eau avait été transmis à la Médiation de quartier...

Au cours d'un contact verbal avec un responsable de la voirie, il s'entendra dire que l'article 13 du RGP dispose que « Tant en cas de chute de neige que par temps de gel, tout riverain d'une voie publique doit veiller à aménager sur le trottoir bordant l'immeuble qu'il occupe une voie suffisante pour faciliter le passage des piétons en toute sécurité ». Bref, s'il souhaite une indemnisation, il doit se retourner contre le propriétaire de la servitude d'où provenait l'eau qui s'est transformée en couche de glace. C'est ce que les commentateurs de football appellent « botter en touche »

Certes cet article du RGP ne laisse aucun doute quant à la responsabilité du riverain s'agissant de l'état de son trottoir. Et l'article 24 du même règlement abonde en ce sens qui lui fait obligation de « *prendre toutes mesures propres à assurer la sécurité et la commodité de passage des usagers* ».

Mais cet article précise aussi qu'« *à défaut par eux de ce faire, il y est procédé d'office et à leurs frais, risques et périls [par la Ville]* ».

Or, ce problème d'écoulement d'eau était bel et bien connu de la voirie avant le gel.

Dans un courrier au Bourgmestre (avec copie à l'échevin de la Voirie) daté du 13 janvier 2010 (un mois avant la chute donc), un voisin du lieu où s'est produit l'accident se fait le porte-parole de plusieurs riverains pour exposer ce problème d'égouttage qui refoule vers la Voirie. L'auteur du courrier signale d'ailleurs que « *le service Travaux de la Ville de Charleroi, au courant de la situation, assure régulièrement un épandage important pendant l'hiver* ».

L'échevin de la Voirie accuse réception de ce courrier le 28 janvier et avise l'expéditeur qu'il l'a transmis à l'administration de la Voirie afin qu'elle lui fasse rapport. Il n'est donc pas contestable à nos yeux que la Ville -via sa division Voirie- était au courant de cet écoulement d'eau au moment où le gel a fait son apparition et aurait dû, selon nous, obliger le propriétaire de la servitude à empêcher l'écoulement d'eau sur le trottoir ou, à défaut, prendre des mesures d'office.

sanction mais l'a fixée à 15 euros. Dans un courrier au chef de corps ff., nous posons la question du bien-fondé de cette amende, rappelant que notre homme est âgé de 67 ans, qu'il ne conduit pas un véhicule « tuné » avec une sonorisation tonitruante mais une Opel Astra équipée d'une radio d'origine. Il est d'ailleurs permis de se demander sur quelle base objective le verbalisant a pu estimer que le son émis « dépassait et donc amplifiait le niveau sonore du bruit ambiant de la

voie publique » pour reprendre les termes de l'article 71.6 du RGP. Notre interrogation est d'autant plus vive que ce n'est pas la première fois que nous avons connaissance de situations similaires par notre office ou par la presse. Sans en tirer de conclusions hâtives, nous faisons remarquer au Chef de zone que la Police a recours au dispositif des amendes administratives pour ces faits alors qu'elle se montre parfois davantage rétive à le faire - privilégiant l'inutile PV au Parquet-face à des incivilités plus dérangeantes, répétitives et objectivables que celle qui nous concerne.

Nous ne recevrons jamais la moindre réponse du Chef de corps.

A la faveur d'une question écrite d'un élu communal, le Bourgmestre précisera: « *il n'y a donc pas de normes mesurables. Il s'agit d'une appréciation de l'agent compétent qui verbalise en précisant les circonstances dans lesquelles le niveau de bruit dépassait le bruit ambiant (...). Le relevé sonométrique « pris au vol » d'un véhicule en circulation est matériellement impossible à réaliser (...). Quant au recours du citoyen pris en défaut, il faut préciser que le constat de l'infraction à l'art. 71 du RGP amène l'établissement par l'agent compétent, d'un compte-rendu administratif transmis à l'appréciation de l'agent « sanctionnateur » dûment habilité par la Ville. L'amende administrative est fixée (1er fait) à 15 euros. Le recours possible consiste à faire appel devant le tribunal de police endéans le mois de la date de la notification de l'amende administrative infligée*

Si la responsabilité du propriétaire est indubitablement engagée, il nous paraît qu'elle pourrait l'être *in solidum* avec celle de la Ville.

Nous suggérons dès lors au service Assurances d'introduire un dossier auprès de la compagnie de la Ville. Cela sera fait sans délai, mais la Voirie tardera à communiquer son rapport à l'assurance. Suite à un rappel de notre part, ledit rapport sera transmis. Il est épais de cinq lignes, rappelle que le service Epandage intervient régulièrement sur la voirie mais pas sur les trottoirs et renvoie à l'article 13 du RGP.

La compagnie d'assurances fera sienne cette position et refusera d'indemniser la plaignante.

**(2010.04.003 – Bourgmestre – Voirie – Police – Service Assurances)**

### ***Les Bleus contrôlent-ils les zones bleues ?***

Ce riverain habite dans une rue où le stationnement n'est autorisé que sur une seule rive. Il est à durée limitée (disque bleu), excepté pour les riverains titulaires de la carte (ceux qui ne disposent pas de garage). Alors qu'il vient d'aller retirer sa nouvelle carte de riverain, il s'insurge contre l'absence de réaction de l'autorité face à une situation qu'il juge aberrante. Propriétaire d'un garage, son voisin n'y rentre jamais sa voiture et, qui plus est, ne se gare même pas devant, bien qu'il y ait tracé des lignes blanches de délimitation, mais sur un emplacement contigu. Pire, il occupe un autre espace avec une moto qui y est immobilisée depuis des mois. Le plaignant fait le compte : au total, ce ne sont pas moins de trois places de parking que son voisin s'arroge alors qu'il devrait, en principe, rentrer ses deux véhicules dans son garage. Il s'en est ouvert à la Police locale mais celle-ci ne réagit pas. Il décide de s'en remettre à nous.

Nous prenons contact avec le chef du Poste qui sollicite l'avis du service Etude-Mobilité de la Police

Ce dernier répond que le disque bleu n'est pas obligatoire pour un deux-roues mais, en revanche, la possession d'une carte de riverain s'impose à son propriétaire. En l'espèce, le voisin ne peut y prétendre puisqu'il dispose d'un garage où il devrait rentrer, à tout le moins, sa voiture et sa moto si celle-ci n'est plus en état de rouler.

Dans l'intervalle, le directeur-gérant de la Régie Communale Autonome, a annulé la carte de riverain du plaignant, estimant que la délivrance d'une telle carte pour cette rue qui n'est pas comprise dans le plan de stationnement payant du centre-ville est du ressort exclusif de la Police.

Ce responsable nous avise d'ailleurs qu'il a déjà sensibilisé le chef de corps ff à cette problématique qui se pose également dans une autre voirie de l'entité, située, elle aussi, hors zone de stationnement pavant.

*par l'agent « sanctionnateur ».*  
NB : il convient de noter que si le contrevenant décide d'introduire un recours devant le Tribunal de Police contre cette amende, il lui en coûtera...35 euros de frais d'ouverture de dossier...  
**2010.01.015 – Hôtel de Police)**

### **La « Reine blanche » n'a pas tous les droits**

Déplorant l'absence d'emplacement réservé pour personne à mobilité réduite (PMR) aux abords de la MCA de Lodelinsart, 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.

Il est vrai que cette réponse aurait pu être un peu mieux motivée... Nous contactons le service Etude-Mobilité qui nous renvoie vers le cabinet du Bourgmestre lequel nous invite à nous adresser audit service...

Nous devons finalement écrire à la direction du service Etude-Mobilité pour que nous soit enfin communiqué le rapport établi à la suite de la demande du plaignant. Nous y apprenons avec surprise 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. Nous nous en étonnons auprès du directeur de la Citoyenneté qui confirme que cette MCA est la seule à être dépourvue de cette facilité de parking pour personnes à mobilité réduite. Il attire l'attention du cabinet de l'échevine de la Personne handicapée qui annonce la réalisation d'une sorte de « cadastre » des aménagements existants, à améliorer ou à créer pour optimiser l'accessibilité des personnes handicapées aux services communaux. Elle sera toutefois amenée à démissionner de ses fonctions sans avoir eu l'occasion de nous informer sur l'état d'avancement de ce dossier. Nous relançons le dossier à la



située, elle aussi, hors zone de stationnement payant.

Pour notre part, nous questionnons le chef de corps ff quant au sens à donner à la signalisation actuellement en vigueur dans la rue du plaignant (zone bleue avec disque de stationnement requis). Nous lui demandons de nous confirmer qu'une carte de riverain -délivrée par quelle instance ?- est toujours requise pour les riverains dépourvus de garage et, dans l'affirmative, nous lui demandons si la Police s'estime toujours concernée par le contrôle des infractions dans cette voirie ? Sachant que le stationnement à durée limitée fait partie des infractions dépenalisées qui peuvent désormais être poursuivies par les communes au travers d'une redevance mais que rien n'est aujourd'hui prévu à cet égard.

Le chef de corps ff. restant muet à cette interpellation comme à d'autres (voir dossier 2010.01.015 ci-dessus et 2009.07.015 ci-dessous), nous lui faisons parvenir un courrier appuyé l'invitant à nous répondre.

C'est son chef de cabinet qui nous répond, évoquant un conflit de voisinage entre notre plaignant et son voisin dans lequel il ne convient pas d'entrer...

Et d'évoquer un rapport du service « Etude Mobilité » -lequel ne nous est jamais parvenu- qui détermine parfaitement la réglementation du stationnement en vigueur dans la rue du plaignant. *« Il est ici à regretter l'absence de la délivrance de la carte communale de stationnement (carte riverain) par l'Autorité communale, que ce soit par l'un de ses propres services ou par un service ayant reçu délégation (RCA par exemple). Notons que la dépenalisation est intervenue dans ce domaine pour libérer la police de la surveillance voulue, incombant aujourd'hui à la Ville par le truchement de ses agents constatateurs. »*

### **Commentaires**

*Comme nous le soulignons par ailleurs, c'est parfois du laxisme de l'autorité que naissent les conflits de voisinage.*

*En l'espèce la réponse du chef de cabinet passe un peu à côté de notre question au Chef de corps. Nous la reformulerons de la sorte: la Régie communale autonome (RCA) ne se sentant nullement concernée par le contrôle du stationnement dépenalisé en dehors de la zone soumise à stationnement payant, la Police s'estime-t-elle toujours, quant à elle, compétente et ce compte tenu de ce que l'article 29 § 2 alinéa 3 de la loi relative à la circulation routière précise que « le stationnement dépenalisé visé à l'alinéa 2 peut toutefois être constaté, jusqu'à une date déterminée par le Roi, par les agents de police en vue d'établir la redevabilité de la rétribution ou taxe de stationnement (...) ».*

*Il ne nous sera jamais répondu.*

**(2009.12.031 – Poste de Police)**

faveur de l'arrivée de son successeur qui interroge le chef de corps à cet égard.

Le service Etude-Mobilité nuance l'avis initialement rendu qui jugeait l'aménagement d'un emplacement incompatible avec la présence du 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 (rampes à côté des escaliers...). Ce qui n'est pas le cas actuellement. L'avis du service Etude-Mobilité serait 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. Nous en avisons le plaignant.

**(2010.10.018 - Etude-Mobilité)**

### **Une odeur de poulet aux amendes**

La librairie de la plaignante est voisine d'une boucherie équipée d'une rôtissoire à poulets. Au lieu d'être installé à l'intérieur, l'appareil se trouve sur le trottoir. Les effluves de cuisson envahissent son établissement une bonne partie de la journée. Si une odeur de poulet rôti en ferait saliver plus d'un, la même senteur peut, lorsqu'elle s'installe dans la durée, devenir extrêmement écoeurante. Elle en a touché un mot à l'exploitant de la boucherie mais il n'en a cure. La plaignante, rejointe par le dérant d'un lavoir situé à

## ***Emplacements PMR : la circulaire Durant ignorée***

En juin 2009, le plaignant a sollicité l'aménagement d'un emplacement réservé pour personne à mobilité réduite (PMR) devant son habitation. Sur base d'un avis rendu par le service Etude-Mobilité de la Police, la responsable des Services administratifs du Bourgmestre lui a fait savoir qu'il ne répondait pas « à toutes les conditions légales pour se voir octroyer cette facilité. ».

Il s'adresse à nous ne comprenant pas ce refus.

Nous constatons que ce dernier se fonde principalement sur sa capacité à se déplacer sans aide que l'inspecteur du service Etude-Mobilité chargé de l'enquête a jugée satisfaisante.

Parler d'une « condition légale » nous paraît un peu abusif. En effet, la dernière circulaire ministérielle en vigueur (dite circulaire Durant du nom de la ministre des Communications de l'époque) précise seulement que la détention de la carte spéciale pour handicap est une condition indispensable, critère que remplit le plaignant. Il n'est nulle part question de l'existence d'une difficulté à se déplacer, condition qui, il est vrai, figurait dans une précédente circulaire de 1996 abrogée par la nouvelle.

Subordonner la réservation d'un emplacement à l'existence réelle d'une incapacité à se déplacer sans aide dans le chef du demandeur permet plus que certainement de freiner le développement anarchique de ces espaces bleus sur nos voiries, nous en sommes bien conscient.

D'un point de vue formel toutefois, il est malaisé de garantir une égalité de traitement aux demandeurs dès lors que ce critère restrictif n'est pas coulé dans un texte normatif et ce d'autant moins que la capacité à se déplacer est évaluée par un policier et non un médecin.

En conséquence, nous suggérons que la demande du plaignant soit réexaminée à l'aune de la circulaire, faisant valoir qu'il a déjà subi une intervention chirurgicale à la jambe et qu'il doit repasser prochainement sur la table. Cette suggestion ne recevra jamais le moindre écho.

Lors de la présentation de notre rapport annuel en 2010, nous appellerons de nos vœux l'adoption au plus vite du règlement communal (en préparation) fixant des critères d'attribution d'emplacements plus stricts (dont l'incapacité réelle à se mouvoir). Il ne nous paraît en effet pas souhaitable que la Police continue à « anticiper » sur ce texte normatif à venir en refusant des emplacements PMR à des citoyens moins valides titulaires de la carte spéciale -la seule condition, rappelons-le, exigée par la Circulaire Durant- au motif qu'ils se déplacent sans béquille. Cette façon de procéder ne heurte-t-elle pas le principe général de droit de « légitime confiance » ?

Le 31 mai de la même année, le Conseil communal adopte ce texte intitulé « Règlement communal arrêtant les critères à utiliser lors de l'attribution de la réservation de stationnement pour les personnes à mobilité réduite ».

proximité ont alors fait appel à la Police Un inspecteur de la section Environnement a dressé un CRA pour occupation de la voirie sans autorisation et l'a transmis à la fonctionnaire chargée des amendes administratives. L'intéressée craint que cette sanction soit inopérante. Le détenteur de l'appareil laisse clairement entendre que la rentabilité de son commerce de poulets lui permet aisément de s'acquitter des amendes. Face à ce discours, elle attend de l'autorité communale plus de fermeté. Nous questionnons la responsable des Services administratifs du Bourgmestre (et chargée des sanctions administratives) qui nous confirme qu'une amende administrative de 250 euros -il y a récidive- vient d'être infligée à l'exploitant qui continue de narguer l'autorité. Elle attend de la section Environnement de la Police qu'elle procède à la saisie de la rôtissoire. Nous interpellons le chef de zone ff. à cet égard. C'est la commissaire en charge de la section Environnement qui nous répond. Selon elle, il revient au Bourgmestre de prendre des mesures d'office, le rôle de la Police se limitant à constater les infractions. Retour vers la responsable de la Police administrative: elle persiste et signe et demande au Chef de Poste de la zone d'intervenir. Le matériel sera finalement saisi...  
**(2009.12.024 – Hôtel de Police)**

### **Un passage pour piétons qui piétine**

Les enfants du plaignant fréquentent une école de l'entité située sur une voirie à grand transit. Constatant que les deux passages pour piétons desservant l'accès de l'établissement scolaire sont complètement effacés, il s'est adressé à l'inspecteur de quartier qui a rédigé immédiatement un rapport.

Plus de six mois se sont écoulés mais le marquage n'a toujours pas été renouvelé. Selon ce qu'il a pu apprendre de la bouche du policier: le service Signalisation est à court de peinture. L'intéressé se demande s'il n'y a pas de la mauvaise volonté derrière tout

Gardant espoir d'obtenir un jour une réponse, nous interrogeons le Bourgmestre quant à la position qui sera prise à l'égard de notre plaignant qui n'est toujours pas fixé sur l'issue de notre médiation.

Après lui avoir signifié le 14 juillet 2009, qu'il ne remplissait pas toutes les « conditions légales » pour obtenir un tel emplacement allait-t-on à présent lui opposer le nouveau règlement alors que l'autorité communale/policière n'avait jusqu'ici pas pris position sur notre interpellation bien antérieure au vote de ce texte ?

Il nous est répondu que la demande du plaignant doit être examinée sur base du nouveau règlement.

Dans l'intervalle, l'intéressé s'est ouvert de son cas dans la Nouvelle Gazette. L'article paru émeut l'échevine de la Citoyenneté qui charge la chef de section de l'ancienne commune où réside le plaignant d'interroger le service Etude-Mobilité. Nous apprendrons par cette dernière que ledit service va, de fait, effectuer une nouvelle enquête. Toujours en cours au moment de boucler ce rapport.

**(2009.07.015 – Etude-Mobilité – Bourgmestre – Instruction en cours)**

### ***Principe de précaution***

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 ».

Selon notre interlocutrice, ces impacts ont provoqué des fissures et des dégâts dans sa maison.

Raison pour laquelle elle a adressé un courrier au Bourgmestre le 3 juillet 2008 demandant que l'accès au site industriel par cet endroit ne soit plus autorisé aux poids lourds et suggérant que ceux-ci soient invités à emprunter un autre itinéraire nettement plus praticable pour ces véhicules.

Cette requête a fait l'objet d'un examen par le service Etude-Mobilité de la Police locale lequel a estimé qu'il n'y avait pas lieu de faire droit à la demande de la plaignante au motif que les dégâts à la façade n'étaient pas exclusivement dus aux poids lourds et que le passage de ceux-ci était devenu quasi nul vu le déclin économique qui a frappé ce site.

Dans l'intervalle, la propriétaire a fait appel à une société spécialisée pour une expertise de sa maison.

Si l'auteur du rapport d'expertise n'impute pas l'état de l'habitation au passage

cela et de suggérer que les choses se passeraient autrement si cette école dépendait du réseau communal.

Procès d'intention. Une fiche de travail a bien été établie par le service Etude-Mobilité mais le travail n'a pu être effectué, les stocks de peinture étant vides. Dans l'intervalle, le service a été réapprovisionné et la fiche de travail va être réactivée.

**(2010.05.009 – Signalisation)**

### **Sous les PV, la place...**

Des riverains de la rue Léopold désireux de conserver leur anonymat nous font part d'une situation qu'ils jugent anormale. Ils ont constaté que des policiers du Poste local de la Ville Basse stationnaient leur véhicule privé sur les emplacements de parking réservés aux véhicules d'intervention de la Police, bravant l'interdiction que ces derniers ne manquent pas de faire respecter quand il s'agit de simples citoyens. Pire, nos interlocuteurs avancent que des notifications de PV sont apposées sur le pare-brise desdits véhicules par les agents eux-mêmes afin d'échapper au contrôle de leurs pairs et ne pas mettre la puce à l'oreille du voisinage. L'un des plaignants a même « subtilisé » plusieurs PV en guise de pièces à conviction. Notre propre enquête sur le terrain nous apporte sinon la conviction, le net soupçon que les véhicules verbalisés stationnés sur les emplacements réservés appartiennent bien à des policiers du Poste local.

Nous questionnons la responsable de ce Poste qui nous confirme la chose. Elle évoque toutefois une solution très provisoire dictée par des circonstances particulières. La porte d'accès au garage où les membres du personnel stationnent leur véhicule privé est momentanément hors service. Mais elle vient justement d'être réparée. Les voitures peuvent à nouveau être rentrées. Vérification faite, nous constaterons effectivement un retour à la normale.

**(2010.08.029 – Police)**

**Adresse de référence ou**



des camions, il conclut à l'impérieuse nécessité de réaliser des travaux de consolidation pour garantir la pérennité du bâtiment ajoutant « qu'un effondrement est à craindre si des mesures ne sont pas prises ». Actuellement, le porte-à-faux de la façade est soutenu par des étaçons mais la plaignante craint pour sa sécurité si celui-ci devait être à nouveau heurté par un véhicule.

En outre, dans la perspective des travaux qu'elle compte entreprendre pour consolider la structure du bâtiment, elle souhaiterait recevoir l'assurance qu'il ne sera plus exposé aux chocs des camions.

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 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.

**(2009.08.007 – Etude-Mobilité)**

### ***Des excuses n'auraient pas été volées...***

Le vendredi 4 décembre vers midi, cet agent du CPAS a stationné son véhicule à hauteur du bâtiment du Boulevard Joseph II pour s'en aller célébrer la Saint-Nicolas avec ses collègues. Le soir venu, il a jugé prudent de ne pas emprunter sa voiture pour rejoindre son domicile. Ce n'est que le dimanche 6 décembre à la mi-journée qu'il s'est présenté au Boulevard Joseph II pour reprendre possession de son véhicule. Constatant qu'il avait disparu, il s'est rendu immédiatement à l'Hôtel de Police où il a été reçu par un inspecteur qui lui a dit d'emblée qu'il allait vérifier à la fourrière s'il n'y avait pas eu enlèvement. Et de fait, le plaignant a vu son interlocuteur décrocher le téléphone.

Lorsqu'il a raccroché, l'inspecteur lui a annoncé qu'il allait procéder à son audition dans le cadre d'un dépôt de plainte pour vol.

Avisé que son véhicule a été dérobé, l'intéressé se rend le lendemain chez son assureur pour suspendre son contrat tandis que la procédure de radiation de ses plaques d'immatriculation est initiée. Déjà, il songe à l'achat d'une nouvelle voiture. Le lundi 7 décembre au soir, il reçoit l'appel d'une collègue de travail qui l'incite à vérifier si le véhicule n'est pas à la fourrière car elle sait que le

### **domiciliation déguisée ?**

Se déclarant SDF, ce jeune homme souhaiterait s'inscrire en adresse de référence chez...ses parents afin de pouvoir y bénéficier de l'aide du CPAS. Il a adressé cette demande au guichet Population de la commune où ils résident mais on lui a indiqué qu'il n'entrait pas dans les conditions et il s'est vu renvoyé vers le CPAS. Il nous contacte convaincu d'avoir la loi avec lui.

Nous lui confirmons que la législation en vigueur n'interdit pas à un « sans domicile fixe » de bénéficier d'une adresse de référence chez une personne physique. Toutefois cette possibilité est assortie de conditions. Il faut en effet que le statut de « sans domicile fixe » soit attesté par le CPAS au travers d'un document délivré par cet organisme sur demande et après enquête. Or, il semble bien que ce soit là que le bât blesse : le service Population nous ayant indiqué que le plaignant n'était pas désireux d'accomplir cette démarche. Nous l'invitons donc à accomplir cette formalité et attirons aussi son attention sur le fait que cette inscription en adresse de référence s'accompagnera d'une enquête de police afin de vérifier qu'il n'assigne pas à ce domicile une autre fonction que celle liée à la notion d'adresse de référence (nous avons encore le souvenir de ce plaignant qui avait demandé une inscription en adresse de référence chez une personne physique de ses connaissances arguant de sa condition de SDF et qui a fait l'objet d'une inscription d'office au terme d'une enquête de la Police qui a constaté qu'il y résidait effectivement et...maritalement).

Moyennant respect de ces deux conditions -attestation du CPAS et enquête de police favorable-, nous faisons savoir à l'intéressé qu'il pourrait prétendre à cette adresse de référence chez ses parents. Nous n'aurons plus de nouvelles.

**(2010.10.003 – Population)**

### **In extremis**

Ce ressortissant marocain habite dans l'entité avec sa nièce dont il



Sporting jouait à domicile le samedi 5 décembre. Le lendemain, mardi 8 décembre, il suit son conseil et décide d'appeler la société de dépannage mandatée par la Ville pour les enlèvements. Quelle n'est pas sa surprise de s'entendre dire que son véhicule se trouve chez le dépanneur depuis le samedi fin de journée.

Après s'être fait restituer son véhicule contre paiement par le dépanneur (qui lui fait grâce des frais de garde vu les circonstances), le plaignant est retourné à l'Hôtel de Police où un inspecteur a pris une nouvelle déposition. A cette occasion, il s'est fait remettre une attestation de dépossession involontaire des plaques minéralogiques. Heureusement, le plaignant parviendra à s'arranger avec sa compagnie pour interrompre les procédures qui avaient été lancées. Reste qu'il se pose des questions. S'il ne s'était pas manifesté spontanément auprès du dépanneur, qui lui aurait signalé que sa voiture avait été enlevée et surtout quand ? Par ailleurs, il affirme ne pas avoir aperçu la signalisation qui doit être apposée 24 heures avant un match à domicile alors qu'il a stationné son véhicule le vendredi 4/12 vers midi.

Or, il croit savoir que lorsqu'un véhicule gênant était régulièrement stationné avant la mise en place de la signalisation instaurant l'interdiction, l'automobiliste n'est pas considéré comme se trouvant en infraction, et, dès lors, l'enlèvement s'effectue aux frais des autorités.

Nous questionnons la direction de la Police quant à ces faits.

En réponse à la question du plaignant de savoir à quel moment et par quel canal il aurait été informé de l'enlèvement de son véhicule s'il n'avait pris les devants, la direction de la Police nous indique qu'un premier contrôle est toujours effectué 5 jours après l'enlèvement et un second dans les 30 jours. Dans le cas d'espèce, c'est donc en toute logique la Police qui aurait averti l'intéressé dans les cinq jours suivant les faits.

Qu'en est-il lorsqu'un véhicule gênant était régulièrement stationné avant la mise en place de la signalisation instaurant l'interdiction ?

L'alinéa 2 de l'article 4.4 de l'Arrêté royal du 1er décembre 1975 portant règlement général sur la Police de la circulation routière énonce ce qui suit :  
*« En cas de refus du conducteur ou si celui-ci est absent, l'agent qualifié peut pourvoir d'office au déplacement du véhicule. Le déplacement s'effectue aux risques et frais du conducteur et des personnes civilement responsables, sauf si le conducteur est absent et le véhicule en stationnement régulier » .*

Dans le cas présent, il n'est pas contestable que le véhicule du plaignant était bien en stationnement irrégulier au moment de l'enlèvement. Que la mise en place de l'interdiction soit postérieure au stationnement proprement dit n'y change hélas rien. C'est la raison pour laquelle la signalisation ad hoc est placée par le Service Logistique et Travaux (SLT) 24 heures avant l'événement justifiant l'interdiction. Cela a bien été fait dans le cas qui nous occupe, nous l'avons vérifié auprès du responsable.

est le tuteur. En mars dernier, il a introduit une demande de prolongation du séjour de cette dernière auprès de l'Office des Etrangers qui a marqué son accord moyennant contrôle préalable par la police de la réalité de sa cohabitation avec l'enfant. Nous sommes au début juin et il attend toujours la visite de l'inspecteur de quartier qu'il accuse de « mauvaise volonté ». Le temps presse : fin du mois, il retourne avec la jeune fille au Maroc rendre visite à la famille. Si son séjour n'est pas prolongé, elle ne pourra revenir en Belgique. Nous contactons le service des Etrangers qui nous confirme que l'Office a donné son feu vert conditionnel le 4 juin et que la demande d'enquête a été transmise à la Police le 7. Dès son retour -avec avis favorable s'entend- l'intéressée sera convoquée. Nous prenons alors langue avec l'inspecteur de quartier qui évoque de nombreux dossiers à traiter mais nous promet un passage imminent. Finalement, le rapport d'enquête parviendra au service des Etrangers deux jours avant le départ du plaignant au Maroc.  
**(2010.06.012 – Service des Etrangers – Police locale)**

### **Radiation d'office : huissier, passe ton chemin !**

La locataire de la plaignante est partie sans laisser d'adresse pour échapper aux huissiers. Elle vient de relouer son bien à un couple de personnes âgées mais souhaite leur éviter une confrontation avec les « auxiliaires de la Justice », l'ancienne occupante n'ayant toujours pas fait son changement d'adresse.

Elle s'en est ouverte auprès de l'inspecteur de quartier voici un mois. Il a promis d'initier une procédure de radiation d'office en l'avertissant d'emblée que cela prendrait une paire d'années. Elle sollicite notre intervention pour accélérer le dossier.

Nous ne pouvons lui donner satisfaction sur ce point mais nous la rassurons quant aux délais avancés par la Police. Nous l'invitons à nous recontacter dans les deux mois pour faire le point.





A noter que cette interdiction fait l'objet d'une ordonnance de police affichée aux valves de l'Hôtel de Ville, ce qui, reconnaissons-le, n'est certainement pas le moyen le plus moderne et le plus efficace d'informer le citoyen. Nous interpellons le Bourgmestre, en tant que président du Collège communal, afin d'envisager une indemnisation pour le préjudice découlant de l'information erronée donnée au propriétaire du véhicule lorsqu'il s'est rendu à l'Hôtel de Police. Et de suggérer que les frais du dépanneur lui soient remboursés en guise de «dédommagement» pour les désagréments subis (1 jour et demi de congé).

Estimant que l'enlèvement du véhicule était justifié puisqu'il se trouvait en infraction et relevant, par ailleurs, que la Police a agi dans le cadre de sa mission judiciaire, le Bourgmestre estime qu'il y a pas, en l'espèce, matière à indemnisation.

### **Commentaires**

*Nous restons convaincu que cette mésaventure méritait sinon une compensation matérielle, à tout le moins, des excuses. Celles-ci ont certes été formulées par la direction de la Police à notre endroit afin que nous les répercutions au plaignant mais nous estimons, pour notre part, que d'authentiques excuses ne doivent pas se faire par personne interposée.<sup>1</sup>*

**(2009.12.010 - Hôtel de Police)**

## ***Un casse-tête pour les GPS***

Le patron de cette société implantée à Gosselies nous interpelle à propos de ce qu'il qualifie d'imbroglie dans les dénominations de rues qui se succèdent entre la fin de la chaussée de Bruxelles à Jumet et la limite de Frasnes-lez-Gosselies sur la nationale 5. C'est ainsi que la société-mère et ses deux filiales, bien qu'installées dans un même bâtiment, sont domiciliées à trois adresses différentes : Chaussée de Bruxelles pour l'une, Faubourg de Bruxelles pour la deuxième et Rue Robesse pour la troisième...

Cela pose un réel problème à ses fournisseurs lorsqu'ils doivent le livrer. Même les GPS y perdent leur latin.

Le bureau de distribution postale de Gosselies nous confirme l'existence d'un souci pour la distribution.

C'est qu'une certaine confusion s'est installée depuis la mise en service du contournement de Gosselies. Bon nombre d'usagers assimilent la chaussée de Bruxelles à la route Nationale 5 lorsqu'ils pénètrent sur le territoire de Gosselies, alors qu'en réalité, la chaussée de Bruxelles s'arrête à Jumet et que c'est la route Nationale 5, longeant la Sonaca et City Nord, qui prend le relais jusqu'au rond-point à hauteur de Caternillar en direction des Bons Villers. A

Dans cette attente, nous lui suggérons de demander au service Population un document attestant de la procédure de radiation d'office en cours à afficher à la fenêtre du logement à destination des huissiers.

### **Commentaires**

« A Charleroi, on fait exprès de retarder les radiations d'office pour maintenir le seuil de population au-delà des 200.000 habitants et garantir ainsi un bon traitement aux mandataires ». *Que de fois n'avons nous eu à subir cette sentence. Une sorte de rumeur d'Orléans, volontiers entretenue par des propriétaires en « pétard » avec la Ville.*

*Loin de nous de souscrire à cette affirmation mais force nous est de constater que cette procédure n'est pas des plus rapides et que les propos qu'impute la plaignante au centre du dossier ci-dessus à son inspecteur de proximité n'aident pas à faire reculer les idées reçues.*

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

**(2010.08.009 – Police – Population)**

### **«Le temps d'attente...»**

Alors que le site web de la Ville mentionne un répondeur sur lequel on peut laisser un message 24/24 h, le plaignant ne parvient pas à ce faire quand il appelle le numéro indiqué. « Le temps d'attente est actuellement inférieur à 3 minutes », c'est la réponse unilatérale que reçoit notre plaignant qui souhaite signaler un point lumineux défectueux. Au total, cela fait trois jours qu'on lui demande, en boucle, de patienter trois minutes. De quoi inspirer un sketch de feu Raymond Devos. Explication: le répondeur du service étant momentanément en dérangement, il bascule sur celui



jusqu'au rond-point à hauteur de Caterpillar en direction des Bons Villers. A cet endroit, ils pensent toujours être sur la chaussée de Bruxelles ou sur la route Nationale 5 (ce qu'on appelle familièrement l'ancienne route de Bruxelles) alors qu'ils empruntent en fait la rue Robesse puis la rue Pont-à-Migneloux.

Ayant pu nous rendre compte de la problématique sur le terrain, nous suggérons à l'échevine de la Citoyenneté de saisir l'opportunité de la grande réorganisation odonymique en cours (suppression des doublons et renumérotation de certaines rues de l'entité) pour se pencher sur le cas gosselien. Elle marque son accord de principe.

**(2010.10.019 – Population)**

### ***Une erreur, un oubli, des excuses***

Cette mère divorcée accueille son fils, mineur d'âge, chez elle depuis la fin du mois de juin. Elle s'est rendue au guichet Population pour le faire inscrire à son adresse, munie d'une déclaration sur l'honneur du père attestant que cette décision a été prise d'un commun accord entre ex-conjoints, mais l'agent qui l'a reçue ne l'entend pas de cette oreille : il évoque la présence obligatoire du père et la production d'un jugement. Elle se tourne vers nous.

Manifestement, cet employé n'est pas au fait des dernières instructions du SPF Intérieur du mois d'août 2008 qui précise que dans ce cas il suffit que l'une des personnes qui exerce l'autorité parentale sur le mineur non émancipé accompagne celui-ci lors de la déclaration de transfert de résidence principale, l'accord exprès de l'autre parent n'étant pas requis.

Dans la situation présente, la déclaration de transfert aurait pu être enregistrée sans même que la mère ait à produire l'accord écrit du père. La Ville devant, de son côté, aviser ce dernier de la démarche en cours au cas où il y aurait eu un jugement lui confiant la garde exclusive de l'enfant, ce qui n'était même pas le cas en l'espèce.

Après que la direction de la Population nous ait confirmé qu'il y a eu erreur d'appréciation dans le chef de l'agent, nous invitons la plaignante à se représenter au guichet Population. Sa demande sera cette fois encodée et, lui dit-on, transmise à la Police pour enquête de résidence.

Un délai d'un mois et une seconde intervention de notre part seront toutefois encore nécessaires pour que se régularise enfin la situation de l'enfant.

Le service Population s'apercevra en effet qu'il a omis de transmettre la demande d'enquête à la Police. Un oubli reconnu et sitôt réparé par ledit service qui sollicitera une procédure d'urgence auprès du Registre national afin que l'inscription soit immédiate. Tout rentrera dans l'ordre. Mieux encore, des excuses seront présentées à la plaignante.

du central général de la Ville. Nous contactons par mail le responsable et le nécessaire est fait.

**(2010.11.001 – Voirie – Communication)**

**...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 avisera le citoyen peu au fait des coutumes sociales que les services sont fermés.

L'année dernière, nous annoncions, presque triomphant, que la Ville s'était dotée d'un nouveau central téléphonique intégrant une voix d'hôtesse de l'air qui avise l'appelant de la durée estimée de l'attente. Nous en prophétisions 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, l'entretenait plutôt dans l'espoir d'avoir une réponse : « le temps d'attente est actuellement inférieur à trois minutes »...

**(2010.12.020 – Communication)**

### **Le stationnement payant par SMS...**

De sa première expérience de paiement du stationnement via sms, notre plaignant ne gardera pas un bon souvenir. Alors qu'il avait respecté à la lettre les instructions indiquées sur l'horodateur, envoyant un message téléphonique au 4411

avec mention du numéro de la borne et sa plaque minéralogique, quelle ne fut pas sa surprise, à la reprise de son véhicule, de trouver une notification de redevance sur son pare-brise.

Et pour cause, il a dépassé la durée maximale autorisée sans s'en rendre compte. Il s'étonne que l'opérateur du 4411 (Proximus) ne l'ait pas avisé que le temps était écoulé.

Son récit ne manque pas non plus de nous étonner car, pour utiliser régulièrement ce mode de paiement, nous savons pertinemment qu'un message est envoyé à l'utilisateur dès que le temps réglementaire est épuisé. Libre à lui alors de renvoyer un « P » pour prolonger le stationnement.

Face au scepticisme de notre interlocuteur, nous l'invitons à consulter devant nous sa boîte de réception pour s'assurer qu'il n'y a pas de message du 4411. A court de batterie, son portable s'est éteint. Nous lui suggérons de procéder à la vérification chez lui une fois son terminal rechargé. Il nous contacte quelques heures plus tard pour faire « amende honorable » : il avait bien reçu cet avis mais ne l'a pas capté vu que son gsm était hors service...(RCA)

### **...Un petit « Q » pour les distraits ?**

Cette dame nous contacte, dépitée. Dépourvue de pièces de monnaie, elle a utilisé son portable pour s'acquitter du parking payant. Après moins d'une demi-heure de stationnement -le temps de faire une emplette- elle a repris son véhicule pour regagner son domicile.

Deux heures et demi plus tard, un sms du 4411 l'a informée qu'elle avait épuisé la durée maximale de stationnement autorisée et qu'il allait lui en coûter 6 euros... Et de fait, elle avait omis d'envoyer un « Q » comme « quitter » à l'opérateur lors de la récupération de sa voiture...

Elle sollicite notre intervention auprès de la RCA et/ou de Proximus afin d'être remboursée de la différence en jurant sur l'honneur qu'elle n'a pas stationné plus d'une vingtaine de minutes. Non sans difficulté, nous lui faisons comprendre que cette



démarche est vouée à l'échec et que nous entamerions notre crédibilité en l'accomplissant. Toutefois, nous éprouvons une certaine empathie pour la plaignante tant sa mésaventure plutôt onéreuse nous est arrivée plus souvent qu'à notre tour. Et nous nous autorisons à penser que nous ne sommes pas les deux seuls usagers distraits de la place. Aussi suggérons nous à la RCA et à l'opérateur, désireux l'un comme l'autre de promouvoir ce mode de paiement, d'offrir aux automobilistes qui en font la demande (à l'instar du petit support pour la carte riverain) une lettre « Q » à accrocher au volant, histoire de ne pas oublier d'envoyer le sms de fin de stationnement lors du retour au véhicule  
**(RCA).**



## 1. Grand nettoyage dans le secteur du logement : avertir les candidats locataires

Plusieurs dossiers exposés dans le chapitre précédent illustrent la détermination de la Ville à lutter, avec le concours actif du Parquet, contre les domiciles fictifs et d'assainir les maisons de (petits) logements en imposant aux propriétaires de respecter les normes -de sources différentes- en matière de permis d'urbanisme (CWATUPE + directive du Collège de 2007 sur la subdivision des immeubles), de permis de location (Code du Logement) et de sécurité incendie (règlement communal). A quoi s'ajoute une circulaire du ministre wallon en charge de l'Urbanisme qui suspend la demande d'un permis de régularisation au paiement d'une amende transactionnelle (nous avons enregistré une réclamation à cet égard en 2011).

Nous avons pris connaissance par la presse des vives critiques qu'inspire au Syndicat National des Propriétaires et Copropriétaires (SNP) la politique intransigeante sinon répressive menée par la Ville dans le domaine des petits logements.

*« Est-ce une approche sociale de la politique du logement que de pénaliser ainsi une offre de petits logements (qui doit bien naturellement répondre à certains critères) dont les plus démunis ont besoin ? Est aussi pénalisé le bailleur qui a rentabilisé utilement son investissement dans l'intérêt de tous »* interrogeait le SNP lors de sa conférence de presse.

A dire vrai, les préoccupations sociales et altruistes affichées par le lobby des propriétaires nous laissent les yeux secs et, par ailleurs, nous voulons croire que la politique communale qu'ils dénoncent vise précisément à préserver les personnes précarisées de certains bailleurs sans états d'âme.

Néanmoins, il nous semble que cette offensive communale contre le logement malsain peut engendrer des dommages collatéraux pour les personnes qu'elle entend défendre. Tous les locataires de ce type de logements ne sont pas à ranger dans la catégorie des fraudeurs sociaux en quête d'un domicile fictif (et quand bien même le maintien d'un système des allocations non-individualisées ne l'y incite-t-il pas ?).

Souvent ignorants de leurs propres droits, les candidats au vrai domicile sont encore moins au courant des règles qui s'imposent aux bailleurs. Permis d'urbanisme, permis de location, normes incendies passent au-dessus de leur tête.

Et pourtant, ils seront les premiers à subir les conséquences du non-respect de ces impositions légales par le propriétaire avec qui ils auront contracté.

Notre propos n'est pas de suggérer à l'autorité de lever le pied mais plutôt d'intensifier l'information préventive à destination de celles et ceux qui sont à la recherche d'un logement afin de leur éviter les désagréments d'une inscription

différée au registre de population, d'un refus d'inscription ou d'une inscription provisoire avec, au bout du compte, l'obligation de quitter les lieux.

Cette information qui pourrait aussi toucher les propriétaires, pas toujours très au fait non plus de leurs obligations, devrait, à notre sens, se concevoir au travers d'une campagne dans laquelle le monde associatif serait convié à s'impliquer.

## **2. Un service de réclamation de première ligne**

Nous en parlions déjà en introduction, la question de créer un service de réclamation de première ligne au sein de notre Ville a été évoquée lors du Conseil communal du mois de mars.

Le substituer à un service de médiation de seconde ligne comme cela a été préconisé relève d'une perception inexacte du rôle de ces deux niveaux.

Le niveau de « première ligne » est exercé par l'administration sous le contrôle du pouvoir exécutif communal (le Collège), le niveau de seconde ligne est externe et est pris en charge par un fonctionnaire indépendant qui agit, en qualité de recours, pour le compte du pouvoir législatif communal (Le Conseil), lorsque la première ligne n'a pu donner ses apaisements au plaignant.

Nous ne balayons pas pour autant d'un revers de main l'idée de doter notre ville d'un service de réclamations de première ligne. Ce serait tout bénéfique pour le citoyen à double titre.

**a)** Un service de réclamation de première ligne constitue en quelque sorte un précieux crible en amont de la seconde ligne en ce qu'il est susceptible d'apporter au citoyen une réponse satisfaisante susceptible de mettre immédiatement un terme au contentieux latent. De son côté, la seconde ligne a vocation de réfléchir sur les dysfonctionnements qui ont amené les réclamations afin de les éliminer et ainsi, réduire le flot de plaintes parvenant à la première. C'est ce que nous appellerions un cercle vertueux !

**b)** Pour autant qu'elle soit portée à la connaissance du citoyen, une telle structure aurait le mérite de canaliser les plaintes et demandes citoyennes vers une entité qui serait chargée de les traiter et surtout d'y répondre. Trop souvent encore, les sollicitations citoyennes qu'elle soient formulées par courrier postal, courrier électronique ou verbalement connaissent un sort similaire à celui de la bouteille à la mer du naufragé sur son île déserte. Et quand ces demandes parviennent à leur destinataire, le suivi n'est pas toujours optimal.

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 si ladite administration ne lui répond pas ne nous paraît pas digne d'une administration moderne. 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 ?

Le traitement des réclamations en première ligne, on l'aura compris, ne s'improvise pas et ne saurait être assuré directement par les agents qui ont le « nez sur le guidon » et sont à l'origine des actes ou décisions querellés.

Idéalement, ces plaintes devraient être gérées par des agents affectés uniquement à cela, dûment formés à l'écoute et à la communication tant verbale qu'écrite, travaillant bien entendu en liaison étroite avec les services opérationnels. Et ceci n'est qu'une très vague ébauche d'un dispositif dont il faudrait encore déterminer l'organisation et la configuration concrètes. Et s'interroger sur l'épineuse question des moyens à y affecter.



### **3. Améliorer la ligne zéro**

Nous venons d'évoquer deux niveaux de réclamation en soulignant les vertus de leur interaction (voir point 2.a). On peut encore remonter plus en amont et examiner ce que l'on appellera la ligne zéro au regard des lignes une et deux qu'incarnent respectivement le service de réclamations de première ligne (à créer) et la médiation communale en seconde ligne (qui existe).

La ligne zéro se matérialise en fait par les différents moyens mis à disposition du citoyen par la Ville pour l'informer au sens le plus basique du terme ou enregistrer une simple demande.

Standard téléphonique, site internet, Charleroi Magazine, presse, valves de l'Hôtel de Ville, guichets divers, services communaux, etc.

On mesure aisément qu'un mécontentement peut naître d'une information déficiente voire absente.

Sous réserve d'un inventaire plus complet, nous pointerons deux outils communaux qui mériteraient sans doute d'être davantage soignés. Le central téléphonique, (071.86.00.00), bien qu'un tantinet « modernisé » par un message annonçant le temps d'attente, reste encore très éloigné d'un véritable call-center comme il en existe dans d'autres grandes villes.

Quant au site internet, si certains en critiquent la forme, c'est, de notre point de vue, la mise à jour des informations qui s'y trouvent qui devrait alerter le Collège ainsi que la présence d'adresses e-mail qui restent muettes.



# Excuuskaart

## Hoe maak ik excuus?

1. Kijk met een open oog naar de ontstane situatie en bepaal wat het aandeel van de overheid was.
2. Erken duidelijk wat er mis is gegaan.
3. Geef zo nodig een nadere toelichting waardoor het mis is gegaan.
4. Betuig spijt.
5. Bied eventueel compensatie aan.
6. Ga na of het excuus aanvaard wordt. Als dit niet het geval is, probeer dan te leren van wat er is misgegaan.



de Nationale  
ombudsman



**VILLE DE CHARLEROI**  
Service du Médiateur communal

Charleroi, le 25 février 2011

Monsieur Jean-Jacques VISEUR  
Bourgmestre  
Hôtel de Ville

Nos réf. : JLL/JS - 2011/1088

6000 CHARLEROI

Monsieur le Bourgmestre,

J'ai bien reçu votre courrier de ce 17 février 2011 concernant le refus de visa politique pour une insertion publicitaire dans le programme du bal des Climbias.

J'ai bien noté que vous réitériez votre refus. Mais je ne sais toujours pas ce qui le motive.

Charleroi Magazine est un canal d'information que je ne me manque jamais d'utiliser.

Toutefois, tout en observant que le contenu de cette publication est d'une réelle qualité et que le ton qui y est de mise n'est pas celui de la « propagande soviétique », loin s'en faut, Charleroi Magazine reste un bulletin communal.

En tant qu'organe indépendant de l'autorité communale, le service du Médiateur ne peut se limiter à ce seul canal d'information. Il convient de le combiner, occasionnellement, avec d'autres vecteurs.

Vous aurez compris, en effet, que le choix des Climbias est avant tout un choix de « véhicule publicitaire » (Belgique n°1) et d'un « public-cible » (des « petites gens » qui ne lisent pas la presse payante). Je ne sens nullement l'âme d'un mécène avec les deniers de la collectivité.

Qui plus est, les Climbias constituent une institution unique à Charleroi. On ne pourrait donc faire reproche à la Ville de favoritisme vis-à-vis d'une association.

Si le refus de visa devait être motivé par des préoccupations budgétaires -qui valent aussi bien pour mon service que pour les autres départements communaux, je tiens à l'affirmer-, j'attire votre attention sur le fait que cette dépense de 150 euros aurait été la seule de l'exercice 2011 en matière de publicité.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Bourgmestre, l'expression de mes sentiments distingués.

Jean-Luc Labbé,  
Médiateur communal

Copie transmise en exécution  
de l'art. 710 du Code Judiciaire  
Exem. droit d'expédition  
art. 204<sup>er</sup> du Code des  
droits d'enregistrement

Justice de Paix  
du canton d'ATH - LESSINES (Siège d'Ath)

1<sup>er</sup> feuillet

Expédition délivrée  
le :  
Coût : EUR GDE:

R.Nr: xxxxxxx

Rép. :

### JUGEMENT

A l'audience publique extraordinaire du **lundi huit novembre deux mille dix** au prétoire de la Justice de Paix du canton d'ATH - LESSINES (Siège d'Ath). Nous Pierre PAPLEUX, Juge de Paix du canton précité, assisté de Marie-Jeanne MARBAIX, Greffier de la juridiction susdite, avons prononcé le jugement suivant :

#### En cause de :

REGIE COMMUNALE AUTONOME DE CHARLEROI en abrégé RCA, constituée en vertu d'une délibération du conseil communal en séance du 27 juin 2002, avec numéro d'entreprise 0861 006 345, ayant son siège social à 6000 CHARLEROI, rue du Beffroi 22 ayant pour conseil xxxxxxxx avocat à Charleroi et comparaisant par xxxxxxxx, avocat substituant son confrère précité  
**Partie demanderesse;**

#### Contre :

D. xxxxxxxx M. xxxxxx J. xxxxxx H. xxxxxx né le xxxxxxxx à xxxxxxxx, xxxxxxxx domicilié à 7800 ATH, rue xxxxxxxx ayant pour conseil Me G. xxxxxxxx A xxxxxxxx avocat à Tournai et comparaisant par Me J. xxxxxxxx C. xxxxxxxx, avocat substituant son confrère précité  
**Partie défenderesse;**

Vu la citation de l'huissier de justice xxxxxxxx à Lessines du 22 février 2010;

Vu les dispositions de la loi du 15 juin 1935;

Vu les pièces de la procédure;

Vu le calendrier de la procédure et l'ordonnance y faisant suite prononcée le 15.03.2010;

Vu les conclusions déposées par Mtre. G. xxxxxxxx au greffe, le 14 avril 2010;

Vu les conclusions déposées par Mtre. T. xxxxxxxx au greffe, le 26 mai 2010;

Vu les conclusions déposées par Mtre. G. xxxxxxxx au greffe, le 24 juin 2010;

Attendu que la demande tend à entendre condamner le défendeur à payer à la demanderesse la somme de 16 euros à titre de redevance de stationnement du



19.09.2008 à majorer des intérêts judiciaires, des frais et dépens de l'instance;  
Dire probables les condamnations pécuniaires qui seront prononcées;

Oùï les parties en leurs dires et moyens;

#### FAITS

Attendu que le défendeur a stationné son véhicule à Charleroi rue d'Orléans le 19 septembre 2008, vers 11H30, ce qui n'est pas contesté ;

Attendu qu'il a voulu s'acquitter de la redevance en introduisant de la monnaie dans deux horodateurs situés dans la rue d'Orléans et dans un appareil situé au Boulevard Audent ;

Que selon le défendeur aucun de ces appareils ne fonctionnant, il a placé sur son tableau de bord un disque de stationnement, accompagné d'une note manuscrite, expliquant qu'il avait tenté en vain trois fois de mettre de la monnaie dans trois appareils différents ;

Que le 24 septembre, le défendeur a reçu une invitation à payer transmise par la Régie Communale Autonome de Charleroi pour un montant de 15 euros représentant la redevance de stationnement TARIF 1 (de 9H30 à 14H00 ou de 14H00 à 18H30) ;

Attendu que le défendeur a immédiatement protesté par courrier du 2 octobre 2008;

Que la demanderesse, après informations reçues du service technique, affirme que les appareils présents sur le boulevard Audent se trouvaient en état de marche et que dès lors la redevance est due ;

#### RECEVABILITE DE LA RECLAMATION

Attendu que la régie communale autonome de Charleroi (en abrégé RCA) se fonde sur les « Règlements sur le stationnement payant des véhicules - redevances » approuvés par les Conseils communaux des 30 octobre 2003 et 22 octobre 2007 ;

Que ces règlements communaux établissent une redevance en cas de stationnement d'un véhicule aux endroits où ce stationnement est réglementé en vertu du règlement général sur la police de la circulation routière article 27-3-1, moyennant usage régulier des appareils destinés à récolter la redevance communale due ou acquittement de cette redevance à la personne habilitée ;

Que la gestion et la perception de la redevance sont confiées à la RCA ;

Attendu que ce règlement est pris en application de la loi du 22 août 1965

permettant aux communes d'établir des redevances de stationnement applicables aux véhicules à moteur ;

Que l'article 1<sup>er</sup> prévoyait, à l'époque des faits, que les conseils communaux, qui arrêtent, conformément à la législation et aux règlements sur la police du roulage, des règlements en matière de stationnement relatifs aux stationnements à durée limitée, aux stationnements payants et aux stationnements réservés aux riverains, peuvent établir des rétribution ou taxe de stationnement applicables aux véhicules à moteur, leurs remorques ou éléments ;

Attendu que cette loi a été modifiée par la loi du 22 décembre 2008, portant des dispositions diverses (1), qui en son article 14 modifie l'article 1<sup>er</sup> la loi du 22 février 1965 en insérant les mots " ou déterminer les redevances de stationnement dans le cadre des concessions ou contrats de gestion concernant le stationnement sur la voie publique. " entre les mots " taxes de stationnement " et " applicables ".

Attendu que les travaux préparatoires de la loi du 22 décembre 2008 (doc Parl, Chambre session session 2008-2009 doc 52- 1608-001) soulignent que seules les communes peuvent récolter les rétributions ou les taxes sur le stationnement et que quand il est fait appel à un concessionnaire, on ne peut plus vraiment parler de rétribution, mais plutôt d'une redevance de stationnement, qui doit être payée au concessionnaire;


Attendu qu'il était dès lors nécessaire de trouver une solution légale conduisant pour l'encaissement de la redevance impayée de stationnement par les concessionnaires, afin de ne pas entraver la gestion communale de stationnement;

Attendu qu'il fut pensé premièrement à une adaptation de l'arrêté royal du 20 juillet 2001 relatif à l'immatriculation des véhicules par laquelle « le recouvrement des sommes dues pour le stationnement sur la voie publique » constituerait une finalité pour obtenir l'accès au répertoire matricule de la DIV.

Attendu que dans son avis du 27 août 2008 au sujet de cette adaptation proposée, le Conseil d'État a mis en avant que l'arrêté royal du 20 juillet 2001 en lui-même ne constitue pas une base légale suffisante pour donner accès au répertoire matricule de la DIV dans le but de recouvrer la redevance de stationnement sur la voie publique.

Attendu que c'est la raison pour laquelle le législateur de 2008, afin d'éviter toute confusion, a dès lors modifié l'article 1<sup>er</sup> de la loi du 22 février 1965 afin que les règlements communaux puissent déterminer les redevances de stationnement dans le cadre des concessions concernant le stationnement sur la voie publique;

Attendu que de même, l'article 2 nouveau de loi du 22 février 1965 prévoit expressément que, au sujet du recouvrement des sommes visées à l'article 1<sup>er</sup>, tant les

\_\_\_\_\_ 

villes et communes que leurs concessionnaires sont habilités à demander l'identité du titulaire d'une marque d'immatriculation auprès de l'autorité chargée de l'immatriculation des véhicules.

Attendu que cette nouvelle législation introduite par la loi du 22 décembre 2008 n'était pas applicable au moment des faits;

Que par Arrêt de la Cour Constitutionnelle du 27 mai 2010 (JT 2010, p.559), les articles 14 et 16 de la Loi du 22 décembre 2008 portant notamment modification de l'article 1er de la loi du 22 février 1965 ont été annulés;

Attendu qu'à la suite de cette annulation, les concessionnaires ne peuvent plus percevoir les redevances de stationnement sur les voiries des communes pour le compte de celles-ci; (note d'observations de D.LAGASSE, sous Cour Const 27/05/10, JT 2010, p.561);

Que la demanderesse n'était donc pas habilitée (et ne l'est toujours pas), à poursuivre le paiement des redevances et à consulter le répertoire matricule de la DIV;

Que la demande n'est dès lors pas recevable

**PAR CES MOTIFS :**

Nous, Juge de Paix, statuant **CONTRADICTOIREMENT**:

Statuant contradictoirement

Déclarons la demande non recevable,

Condamnons la partie demanderesse aux frais et dépens de l'instance taxés à ce jour à la somme de 150 euros


Déclarons le présent jugement exécutoire par provision nonobstant tout recopurs et sans caution,

Et Nous, Juge de Paix avons signé avec le Greffier.

Le Greffier,

  
Marie-Jeanne MARBAIX

Le Juge de Paix,

  
Pierre PÂPLEUX

Plainte Demande d'information/ intervention	Numéro	Département	Résumé
<b>Direction de la Citoyenneté et de la Communication</b>			
P	2010.05.016	ACL <sup>1</sup>	Central téléphonique injoignable.
P	2010.07.017	ACL	Maison communale fermée.
P	2010.12.020	ACL	Voir page 45.
P	2010.04.020	CIM <sup>2</sup>	Dégâts à une sépulture.
P	2010.06.020	CIM	Mariage refusé.
P	2010.08.006	CIM	Achat d'un caveau de réemploi.
I	2010.10.012	CIM	Ne parvient plus à joindre le fossoyeur.
P	2010.11.008	CIM	Problème mur cimetière communal.
P	2010.12.015	COM <sup>3</sup>	Ne reçoit pas régulièrement Charleroi Magazine
P	2009.12.004	POP <sup>4</sup>	Voir page 30.
I	2010.03.019	POP	Domicile.
P	2010.04.019	POP	Domicile.
P	2010.04.021	POP	Radiation d'office.
P	2010.06.012	POP	Voir page 43.
P	2010.06.014	POP	Refus autorisation de séjour par le service des Etrangers.
P	2010.06.017	POP	Domicile.
I	2010.06.024	POP	Disparition de la mention "Mont-sur-Marchienne"
P	2010.07.003	POP	Voir page 46.
I	2010.07.008	POP	Autorisation de séjour.
P	2010.07.011	POP	Domicile.
P	2010.07.018	POP	Domicile.
I	2010.07.021	POP	Certificat de mariage.
I	2010.07.027	POP	Certificat de vie.
I	2010.08.002	POP	Radiation d'office.
P	2010.08.009	POP	Voir page 44.
I	2010.08.010	POP	Renouvellement carte d'identité.
P	2010.08.013	POP	Domicile.
P	2010.08.031	POP	Photo carte d'identité.
P	2010.09.003	POP	Refus d'un titre de séjour.
P	2010.09.007	POP	Changement n° de maison
I	2010.09.016	POP	Domicile.
I	2010.09.019	POP	Radiation d'office.
P	2010.10.003	POP	Voir page 42..
P	2010.10.004	POP	Domicile.

- 
- 1      Accueil du Citoyen  
2      Cimetières  
3      Communication  
4      Population



P	2010.10.019	POP	Voir page 46.
P	2010.11.002	POP	Domicile.
P	2010.11.019	POP	Attente service des Etrangers.
I	2010.11.020	POP	Lenteur du service des Etrangers.
P	2010.11.022	POP	Lenteur du service des Etrangers.
P	2010.12.007	POP	Modification du patronyme.
P	2010.12.010	POP	Voir page 25.
<b>Direction de l'Aménagement et du Développement urbains</b>			
P	2010.12.011	AMU <sup>1</sup>	Voir page 27.
I	2010.08.014	FON <sup>2</sup>	Cession d'un terrain à la Ville.
P	2010.08.027	FON	Réparation d'un parlophone.
P	2010.03.002	LOG <sup>3</sup>	Voir page 21.
P	2010.03.003	LOG	Immeuble voisin laissé à l'abandon.
P	2010.09.009	LOG	Immeuble voisin laissé à l'abandon.
I	2010.11.015	LOG	Service injoignable.
P	2010.09.013	QUA <sup>4</sup>	Talus communal non entretenu
P	2009.05.015	URB <sup>5</sup>	Voir page 21.
P	2009.09.014	URB	Infraction urbanistique.
P	2009.10.002	URB	Voir page 23.
P	2010.01.003	URB	Retard de délivrance permis.
P	2010.01.011	URB	Voir page 21.
P	2010.01.019	URB	Voir page 21.
P	2010.01.020	URB	Implantation antenne GSM.
P	2010.01.021	URB	Service injoignable.
I	2010.02.001	URB	Permis de location.
I	2010.02.004	URB	Permis d'urbanisme.
P	2010.02.012	URB	Attestation de dispense permis d'urbanisme.
I	2010.03.008	URB	Antenne parabolique.
I	2010.03.009	URB	Mur de clôture.
P	2010.04.018	URB	Voir page 24.
P	2010.05.018	URB	Voir page 29.
P	2010.07.014	URB	Evacuation des eaux usées.
P	2010.07.025	URB	Impossibilité de joindre le gestionnaire de son dossier.
P	2010.07.026	URB	Attente de rendez-vous.
I	2010.08.016	URB	Antenne GSM.
P	2010.08.021	URB	Service injoignable.
P	2010.09.014	URB	Attend son permis depuis plus d'un an.

- 
- 1 Aménagement urbain
  - 2 Régie Foncière
  - 3 Logement
  - 4 Quartiers
  - 5 Urbanisme



P	2010.11.006	URB	Voir page 27.
P	2010.11.024	URB	Voir page 23.
P	2010.12.001	URB	Refus de permis.
P	2010.12.004	URB	Voir page 27.
<b>Direction des Services généraux</b>			
P	2009.06.006	ASS <sup>6</sup>	Voir page 17.
P	2009.12.033	ASS	Chute sur un trottoir due à un poteau de signalisation.
P	2010.04.003	ASS	Voir page 38.
I	2010.04.014	ASS	Dégâts au véhicule suite à des trous dans la chaussée.
I	2010.05.014	ASS	Dégâts au véhicule dus au mauvais état de la chaussée.
I	2010.12.005	ASS	Taque saillante sur la chaussée.
I	2010.12.018	ASS	Absence de réponse à un courrier.
P	2010.11.010	PER <sup>7</sup>	Demande d'emploi.
I	2010.12.006	PER <sup>1</sup>	Demande d'emploi.
P	2009.12.024	POA <sup>2</sup>	Voir page 40.
P	2010.02.010	POA	Contestation amende administrative dépôt d'immondices.
P	2010.03.006	POA	Contestation arrêté fermeture provisoire.
P	2010.05.019	POA	Contestation arrêté fermeture provisoire.
P	2010.07.022	POA	Occupation voirie.
P	2010.10.001	POA	Voir page 20.
P	2010.10.002	POA	Voir page 20.
I	2010.11.011	POA	Demande d'intervention d'un Conseiller communal.
<b>Direction des Services techniques</b>			
P	2010.04.012	BAT <sup>3</sup>	Absence de réponse.
P	2010.09.006	BAT	Voir page 19.
P	2010.10.006	BAT	Voir page 35.
P	2010.12.016	BAT	Panne de chauffage à répétition dans une école.
P	2010.03.016	ECO <sup>4</sup>	Insalubrité.
P	2010.04.010	ECO	Présence d'un arbre gênante pour l'avaloir.
P	2010.06.007	ECO	Présence de pigeons.
P	2010.06.008	ECO	Voir page 18.
I	2010.08.018	ECO	Terrain privé non entretenu.
I	2010.09.015	ECO	Présence de pigeons.
I	2010.10.009	ECO	Présence de rats.
P	2010.10.011	ECO	Présence de pigeons.
P	2010.10.016	ECO	Nuisances sonores.

<sup>6</sup> Secrétariat communal/Affaires juridiques/Assurances

<sup>7</sup> Gestion des Ressources humaines

<sup>1</sup> Gestion des Ressources humaines

<sup>2</sup> Police administrative

<sup>3</sup> Bâtiments

<sup>4</sup> Ecologie urbaine





P	2010.11.012	ECO	Dépôt sauvage.
P	2010.05.020	PRO <sup>5</sup>	Dépôt sauvage.
P	2010.06.004	PRO	Absence de réaction du service.
P	2010.06.009	PRO	Enlèvement des sacs bleus.
P	2010.07.016	PRO	Dépôt sauvage.
P	2010.02.008	SLT <sup>6</sup>	Contestation enlèvement véhicule.
I	2010.02.013	VOI <sup>7</sup>	Voir page 37.
P	2008.03.009	VOI	Démolition d'immeubles.
P	2009.02.002	VOI	Aménagement trottoir.
P	2009.03.022	VOI	Voir page 35.
P	2009.05.004	VOI	Egouttage communal.
P	2009.12.003	VOI	Voir page 37.
P	2009.12.019	VOI	Eclairage public défectueux.
P	2009.12.032	VOI	Inondation due à l'absence d'égouttage.
P	2010.01.004	VOI	Absence d'épandage.
P	2010.01.022	VOI	Problème égouttage.
P	2010.02.005	VOI	Voir page 17.
P	2010.02.011	VOI	Dégradations voirie.
P	2010.03.014	VOI	Voir page 18.
I	2010.04.022	VOI	Circulation entravée.
P	2010.05.004	VOI <sup>1</sup>	Voir page 34.
P	2010.05.008	VOI	Réparation du cerclage de l'avaloir.
P	2010.05.011	VOI	Dégradations voirie.
P	2010.05.015	VOI	Dégradations voirie.
P	2010.05.023	VOI	Egouttage communal.
I	2010.06.016	VOI	Egouttage communal.
P	2010.06.028	VOI	Dégradations voirie.
P	2010.07.012	VOI	Lenteur du service
P	2010.07.019	VOI	Travaux d'impétrant.
I	2010.07.020	VOI	Feux tricolores défectueux.
P	2010.07.028	VOI	Absence de réponse.
P	2010.07.030	VOI	Voir page 37.
P	2010.07.032	VOI	Voir page 37.
P	2010.08.012	VOI	Dégradations voirie.
P	2010.08.015	VOI	Egouttage.
P	2010.08.017	VOI	Inondations.
P	2010.08.023	VOI	Dégradations trottoir.

---

5 Propreté  
6 Logistique  
7 Voirie  
1 Voirie



P	2010.09.010	VOI	Voir page 34.
P	2010.09.011	VOI	Service injoignable.
P	2010.09.023	VOI	Dégradations voirie.
P	2010.11.001	VOI	Voir page 45.
I	2010.11.018	VOI	Eclairage public défectueux.
P	2010.11.023	VOI	Absence de réponse.
P	2010.11.026	VOI	Voir page 36.
I	2010.12.013	VOI	Problème impétrant.
I	2010.12.017	VOI	Absence de déneigement.
I	2010.12.019	VOI	Absence de déneigement.
<b>Bourgmestre, Collège, Cabinets</b>			
P	2010.01.001	BOU <sup>2</sup>	Absence de réponse.
P	2010.03.012	BOU	Absence de réponse.
P	2010.06.023	BOU	Absence de réponse.
P	2010.06.031	BOU	Absence de réponse.
I	2010.07.001	BOU	Nuisances sonores. Pétition.
P	2010.07.023	BOU	Voir page 35.
P	2010.07.024	BOU	Voir page 35.
I	2010.08.030	BOU	Inondation.
P	2010.09.022	BOU	Voir page 26.
<b>Direction des Services financiers</b>			
P	2010.03.005	COT <sup>3</sup>	Contestation sommation.
I	2010.11.013	COT	Taxe immeubles inoccupés.
P	2010.10.014	COT	Taxe salubrité urbaine.
P	2010.08.007	COT	Taxe salubrité urbaine.
I	2010.12.014	COT	Taxe salubrité urbaine.
P	2010.07.006	COT	Voir page 32.
P	2010.01.009	DCO <sup>4</sup>	Voir page 28.
P	2010.08.001	DCO <sup>1</sup>	Retard de paiement facture.
P	2010.07.005	DCO	Voir page 29.
P	2010.12.012	RCO <sup>2</sup>	Titres sacs ICDI.
P	2010.10.007	RCO	Titres sacs ICDI.
I	2010.09.020	RCO	Texte règlement taxe.
P	2010.09.008	RCO	Taxe immeubles inoccupés.
P	2010.08.011	RCO	Taxe salubrité urbaine.
P	2010.05.010	RCO	Taxe immeubles inoccupés.
P	2010.05.002	RCO	Taxe immeubles inoccupés.

- 
- 2 Bourgmestre  
3 Contentieux  
4 Dépenses communales  
1 Dépenses communales  
2 Ressources communales



P	2010.04.013	RCO	Titres sacs ICDI.
P	2010.04.008	RCO	Titres sacs ICDI.
P	2010.04.007	RCO	Titres sacs ICDI.
I	2010.03.018	RCO	Taxe immeubles inoccupés.
P	2010.03.017	RCO	Titres sacs ICDI.
P	2010.03.013	RCO	Titres sacs ICDI.
P	2010.03.004	RCO	Titres sacs ICDI.
P	2010.03.001	RCO	Titres sacs ICDI.
P	2010.02.014	RCO	Titres sacs ICDI.
P	2010.02.009	RCO	Taxe immeubles inoccupés.
P	2010.02.003	RCO	Titres sacs ICDI.
P	2010.02.002	RCO	Taxe immeubles inoccupés.
P	2010.01.014	RCO	Titres sacs ICDI.
P	2010.06.022	RCO	Titres sacs ICDI.
P	2010.06.010	RCO	Titres sacs ICDI.
P	2010.05.013	RCO	Titres sacs ICDI.
P	2009.03.017	RCO	Voir page 34.
I	2010.01.008	RCO	Taxe salubrité urbaine.
<b>Direction de l'Animation urbaine</b>			
P	2010.04.001	CUT <sup>3</sup>	Entreposage des collections de la société archéologique de Charleroi.
P	2010.11.005	CUT	Stage dans une bibliothèque.
P	2010.09.018	SPO <sup>4</sup>	Dégâts d'une serre dus à l'occupation d'un terrain de football.
<b>Direction de l'Education et de l'Action sociale.</b>			
P	2010.02.006	EDU <sup>5</sup>	Retard de paiement internat.
I	2010.03.011	EDU	Paiement frais de déplacement.
P	2010.05.017	FAM <sup>6</sup>	Voir page 32.
P	2010.10.010	FAM	Voir page 32.
I	2010.11.017	FAM	Sécurité des crèches.
<b>Direction du Contrat de Sécurité et de Société</b>			
I	2010.06.005	MED <sup>7</sup>	Litige de voisinage.
I	2010.08.026	MED	Litige de voisinage.
I	2010.09.001	MED	Litige de voisinage.
I	2010.10.015	MED	Litige de voisinage
I	2010.11.021	MED	Litige de voisinage.
P	2009.07.007	PRE <sup>1</sup>	Prime à la sécurisation.
P	2010.04.015	PRE	Voir page 30.

- 
- 3 Culture  
4 Sports  
5 Education  
6 Action sociale et Famille  
7 Médiation de Quartier  
1 Prévention



P	2010.07.007	PRE	Entretien d'une ruelle par les écocantonniers.
<b>Direction des Affaires économiques et du Commerce</b>			
P	2010.05.005	MPC <sup>2</sup>	Occupation emplacement marché.
<b>Police</b>			
P	2010.06.019	POE <sup>3</sup>	Pollution par un voisin.
P	2009.12.026	POQ <sup>4</sup>	Problème stationnement.
P	2010.01.002	POQ	Troubles de voisinage.
P	2010.01.015	POQ	Voir page 37.
P	2010.05.007	POQ	Inertie de la Police suite problème avec voisin.
P	2010.05.021	POQ	Domicile.
I	2010.06.002	POQ	Végétation voisine envahissante
P	2010.06.011	POQ	Problème de stationnement.
P	2010.06.015	POQ	Domicile. Enquête de police.
P	2010.06.018	POQ	Domicile.
P	2010.06.025	POQ	Nuisances maison voisine.
P	2010.06.026	POQ	Végétation maison voisine envahissante.
P	2010.06.029	POQ	Nuisances sonores.
P	2010.07.004	POQ	Laxisme du service.
P	2010.08.003	POQ	Nuisances sonores.
I	2010.08.024	POQ	Trottoir encombré.
P	2010.08.029	POQ	Voir page 41.
P	2010.09.005	POQ	Nuisances sonores.
P	2006.08.001	POS <sup>5</sup>	Nuisances sonores.
P	2010.08.022	POS	Saisie d'un vélomoteur.
P	2010.09.002	POS	Accueil.
P	2009.07.015	POT <sup>6</sup>	Voir page 41.
P	2009.08.007	POT	Voir page 43.
P	2009.12.010	POT	Voir page 44.
I	2010.03.010	POT	Problème de stationnement.
P	2010.03.015	POT	Voir page 37.
P	2010.05.009	POT	Voir page 41.
I	2010.06.001	POT	Emplacement handicapé.
P	2010.07.033	POT	Sécurisation d'un carrefour.
I	2010.08.019	POT	Plan de circulation Charleroi Ville-Basse.
I	2010.08.025	POT	Emplacement handicapé.
P	2010.08.028	POT	Stationnement sur trottoir.
P	2010.08.032	POT	Sécurisation d'un carrefour.

<sup>2</sup> Marchés publics et Commerce

<sup>3</sup> Police Environnement

<sup>4</sup> Commissariats de Quartier

<sup>5</sup> Police Secours

<sup>6</sup> Division Trafic



P	2010.10.008	POT	Révision sens circulation.
P	2010.10.018	POT	Voir page 39.
P	2010.11.016	POT	Passage de camions.
<b>Service régional d'incendie</b>			
I	2010.09.017	SRI	Vente de cartes de soutien pour les pompiers de Charleroi.
<b>Régie communale autonome</b>			
I	2010.01.005	RCA	Tarif carte riverain.
P	2010.01.012	RCA	Contestation redevance stationnement.
P	2010.01.016	RCA	Contestation redevance stationnement.
I	2010.01.017	RCA	Contestation redevance stationnement.
P	2010.01.018	RCA	Voir page 26.
P	2010.03.007	RCA	Voir page 30.
P	2010.04.004	RCA	Contestation redevance stationnement.
P	2010.04.006	RCA	Voir page 30.
P	2010.04.016	RCA	Défaillance horodateurs.
I	2010.05.001	RCA	Défaillance horodateurs.
I	2010.06.006	RCA	Défaillance horodateurs.
I	2010.06.013	RCA	Contestation redevance stationnement.
I	2010.06.030	RCA	Contestation redevance stationnement.
I	2010.07.002	RCA	Contestation redevance stationnement.
P	2010.07.010	RCA	Contestation redevance stationnement.
P	2010.07.015	RCA	Contestation redevance stationnement.
P	2010.08.008	RCA	Contestation redevance stationnement.
I	2010.11.014	RCA	Défaillance horodateurs.
I	2010.11.025	RCA	Défaillance horodateurs.
P	2010.12.009	RCA	Voir page 31.
I	2010.12.021	RCA	Voir page 26.
<b>CPAS</b>			
I	2010.05.003	ADG <sup>1</sup>	Endettement.
P	2010.07.029	ADG	Conflit de voisinage avec MRS.
I	2010.11.004	ADG	Endettement.
P	2010.12.003	ADG	Fonds mazout.
P	2010.04.009	ASO <sup>2</sup>	Contestation refus aide.
P	2010.04.017	ASO	RIS
P	2010.05.012	ASO	Expulsion – Problème au garde-meubles.
P	2010.05.022	ASO	Contestation refus aide.
I	2010.08.020	ASO	Endettement.
P	2010.10.005	ASO	Voir page 33.
I	2010.11.009	ASO	RIS

1 Administration générale  
2 Aide sociale



P	2010.12.002	ASO	Absence de réponse.
---	-------------	-----	---------------------

## **Règlement relatif au médiateur de la ville de Charleroi adopté par le Conseil communal le 16 novembre 1992 et modifié en sa séance du 29 septembre 2008**

### **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 utilisé 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

**Article 7 :**

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

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

**Article 8 :**

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

**Article 9 :**

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

**Article 10 :**

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

**Article 11 :**

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

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

**Article 12 :**

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



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

**Article 13 :**

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

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

**Article 14 :**

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

**Article 15 :**

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

**Article 16 :**

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

**Article 17 :**

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

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

**Article 18 :**

Tout agent communal entendu par le médiateur peut rédiger un rapport contenant ses explications. Il peut également prendre connaissance de l'ensemble du dossier constitué par le médiateur.

**Article 19 :**

Lorsque le médiateur considère qu'une réclamation est complètement ou partiellement fondée, il en informe le Collège Communal et envoie une copie de son rapport au plaignant et aux agents visés par la réclamation.

Le médiateur peut donner au Collège communal des avis sur les mesures d'organisation à prendre qui seraient de nature à éviter la répétition des faits dont il a été saisi.

**Article 20 :**

Lorsque le médiateur estime qu'aucune suite ne doit être réservée à une réclamation, il en informe le plaignant par écrit en exposant les raisons pour lesquelles il estime la réclamation non fondée. Copie de cette correspondance est adressée au Collège Communal ainsi qu'aux agents visés par la réclamation.

