



CHARLEROI
MÉDIATEUR
COMMUNAL

RAPPORT ANNUEL
2024

31^e

01/01 > 31/12/2024

TABLE DES MATIÈRES

RAPPORT ANNUEL
2024

31^e

01/01 > 31/12/24

NOTE INTRODUCTIVE	P 3
UN PEU D'HISTOIRE	P 4
MODE D'EMPLOI	P 5
STATISTIQUES 2024	P 8
ANALYSE DES DOSSIERS COMMENTAIRES ET RECOMMANDATIONS	
<u>VILLE</u>	
INSPECTION GÉNÉRALE VIE CITOYENNE	P 11
INSPECTION GÉNÉRALE AMÉNAGEMENT ET DÉVELOPPEMENT DE LA VILLE	P 19
INSPECTION RESSOURCES INTERNES/DIRECTION GÉNÉRALE/ BOURGEMESTRE/ COLLÈGE COMMUNAL	P 30
<u>RCA</u>	P 35
<u>ZONE DE POLICE LOCALE</u>	P 36
RECOMMANDATION GÉNÉRALE	
LE DROIT À L'ERREUR	P 39
ÉVALUATION RECOMMANDATION 2023	
MENTION DU MÉDIATEUR COMMUNAL SUR COURRIERS	P 40
CONCLUSION – LES PRINCIPES DE VENISE	P 45
ANNEXE I	
LISTE DES ABRÉVIATIONS	P 52
LISTE DES DEMANDES ET PLAINTES TRAITÉES EN 2024	P 53
ANNEXE II	
RÈGLEMENT RELATIF AU MÉDIATEUR COMMUNAL	P 63

NOTE INTRODUCTIVE

RAPPORT ANNUEL
2024

31^e

01/01 > 31/12/24

L'exercice 2024, objet de ce 31^{ème} rapport annuel, s'est clôturé sur un nombre de 370 dossiers traités, ce qui représente une baisse de 7,5 % par rapport à l'an dernier. Revenant pour la première fois depuis 2020 (début des années COVID) sous la barre des 400 unités, ce total se décompose en 200 plaintes et 170 demandes d'information/intervention.

En dépit du caractère répétitif de l'exercice - nous en sommes à notre 26^{ème} rapport d'activités- nous allons toujours chercher un supplément de motivation à le rédiger dans une circonstance particulière.

Si le trentième anniversaire de la médiation communale fut incontestablement notre moteur lors de l'édition précédente, cette année, c'est la perspective de faire découvrir les missions du médiateur aux nouvelles et nouveaux élu(e)s du Conseil communal qui nous a stimulé.

Mais pas seulement. Après le regard rétrospectif sur les 30 ans du service, le moment nous a paru opportun pour initier une réflexion sur l'avenir de la fonction alors que nous entamons la dernière ligne droite de notre périple professionnel.

Nous nous attarderons ainsi sur une étude réalisée par le professeur Stefaan Voet de la KU Leuven à la demande du réseau belge des ombudsmans et médiateurs, Ombudsman.be (dont notre service est membre). Il s'agit d'une évaluation du niveau de conformité des institutions membres du réseau aux « Principes de Venise » sur la protection et la promotion de l'institution du médiateur. Au nombre de vingt-cinq, ces principes doivent servir de guide à l'établissement et au fonctionnement d'un médiateur institutionnel dans une démocratie.

Chaque institution a été passée au crible de ces principes par cette étude universitaire. Il en résulte que notre service, bien qu'ayant le mérite d'exister depuis 1993 et d'avoir été bien peu imité en Wallonie - accuse certaines faiblesses auxquelles il pourrait être remédié dans les limites des moyens disponibles en ces temps de disette budgétaire.

Bonne lecture.



UN PEU D'HISTOIRE...

RAPPORT ANNUEL
2024

31°

01/01 > 31/12/24

Pour mieux comprendre le rôle de l'ombudsman/médiateur, il faut remonter aux sources de l'institution. Contrairement à ce que d'aucuns pensent -trompés par sa consonance germanique- le mot « ombudsman » n'appartient ni à la langue de Shakespeare, ni à celle de Vondel. Il s'agit bel et bien d'un vocable suédois qui signifie « délégué, mandataire ». Début du 19^{ème} siècle, en Suède, il existait à la Cour du Roi un haut fonctionnaire chargé de recevoir les plaintes adressées au monarque concernant des abus de pouvoir ou des mauvaises pratiques administratives. Cet « homme de confiance » qui était jusqu'alors désigné par le souverain, et n'avait de comptes à rendre qu'à lui, verra son statut profondément modifié en 1809 : à la faveur d'une réforme constitutionnelle inspirée des idéaux des Lumières et de Montesquieu, le « Riksdag » -le Parlement suédois- s'arrogea l'élection de ce haut fonctionnaire qui, dès ce moment, jouira d'une totale indépendance à l'égard du Roi, de son gouvernement et de son administration. Ce « Riksdag 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. 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, 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 plus d'une centaine de pays, actifs aux niveaux national, régional ou local. L'Union européenne, elle-même, s'étant également adjointe un médiateur en 1995.

En Belgique, ombudsmans et médiateurs à tous les étages

La fonction d'ombudsman/médiateur fit son apparition dans notre pays en 1986 dans le secteur privé, à l'initiative de l'Union professionnelle des Entreprises d'Assurances (UPEA). Le secteur public lui emboîta le pas, trois années plus tard, avec la création d'un poste d'ombudsman communal dans la Ville d'Anvers, bientôt rejointe, en 1993, par la métropole carolorégienne et, dans la foulée, par plusieurs villes et communes du Royaume, très majoritairement en Flandre. Dans l'intervalle, une loi de 1991 avait doté les entreprises publiques autonomes, Belgacom, la Poste et la SNCB, d'une structure identique. Devancée de quelques années par la Communauté flamande, la Région wallonne se mit au diapason en 1995 ouvrant la voie à l'Etat fédéral deux ans plus tard et au secteur des Pensions ensuite. La Communauté française apportera une pièce supplémentaire au puzzle de la médiation belge en désignant une médiatrice. Suivie par la Communauté germanophone. Alors que les services de Médiation de la Région wallonne et de la Communauté française ne font aujourd'hui plus qu'un, la Région de Bruxelles-Capitale a franchi le pas plus récemment avec cette particularité que la médiatrice qui a été désignée peut, à l'instar de son homologue germanophone, être saisie de plaintes contre les communes bruxelloises dépourvues de médiateur spécifique. A ce jour, le paysage de la médiation institutionnelle, secteurs public et privé confondus, est multiple et varié. Pour le découvrir, nous invitons le lecteur à visiter le site www.ombudsman.be.

MÉDIATEUR MODE D'EMPLOI

A la particulière attention des « primo-élu(e)s » du Conseil communal, un éclairage sur la nomenclature utilisée pour le traitement des dossiers nous paraissait s'imposer.

LES PLAINTES

RAPPORT ANNUEL
2024

31°

01/01 > 31/12/24

Pour être traitée par le médiateur communal une plainte doit tout d'abord être jugée **recevable**, c'est-à-dire relever de la compétence du médiateur qui n'est pas illimitée. Ainsi, l'article 5 du règlement communal sur le médiateur liste les matières exclues de celle-ci :

- les matières étrangères à la compétence de la Ville, du C.P.A.S, de la Régie communale autonome (RCA) ou de la zone de Police;
- les affaires dans lesquelles une procédure judiciaire est en cours ou celles dans lesquelles le plaignant a déjà usé des voies de recours administratif qui lui sont offertes notamment auprès des autorités de tutelle;
- les actes posés par les services de Police dans le cadre de leur mission de police judiciaire (cependant, si à l'occasion de l'exercice de sa mission, le médiateur a connaissance de faits qui lui sont rapportés et qui sont en rapport avec les activités judiciaires de la Police communale, il peut en informer le Procureur du Roi. Dans pareil cas, il en informe aussi le Bourgmestre);
- les affaires qui font l'objet d'une décision judiciaire ou administrative ayant force de chose jugée;
- les affaires relatives à des faits qui se sont produits depuis plus de 6 mois sauf si ces faits entraînent des dommages continus pour leurs victimes.

A noter que la localisation géographique du plaignant n'entre absolument pas en ligne de compte pour déterminer la recevabilité de la plainte.

Une plainte **recevable** n'est pas nécessairement **fondée**.

Ce n'est qu'à l'issue de l'examen du dossier –« à charge et à décharge »- impliquant la confrontation de la version du plaignant avec celle de l'administration que le médiateur est en mesure de déterminer si les griefs mis en avant par l'usager sont justifiés. S'ils le sont, la plainte est déclarée **fondée**.

Le médiateur invite alors le service à prendre les mesures correctrices ou réparatrices qui s'imposent. Celles-ci peuvent revêtir des formes diverses.

Si, en revanche, le médiateur constate que la réclamation est **non 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 (voir page 9), ces plaintes sont assorties de la cote d'appréciation **réservée**.

L'examen d'une plainte peut également être stoppé. Par la volonté expresse du plaignant ou par décision du médiateur si le premier refuse de lui communiquer -ou tarde à le faire- tous les éléments jugés nécessaires à l'instruction.

Dans pareil cas, c'est la mention « **interrompu** » qui sera reprise dans les statistiques.

DEMANDES D'INFORMATION/D'INTERVENTION

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

Dans ce cas, il serait prématuré d'utiliser le mot « plainte ».

On parle plutôt **d'une demande d'intervention** –que l'on pourrait nommer aussi **signalement** - ou **demande d'information** si ce n'est pas une intervention à proprement parler qui est souhaitée mais plutôt un simple renseignement.

Sont classées également sous cette catégorie des demandes irrecevables (voir supra), dont l'objet sort du cadre des compétences du médiateur communal.

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 à l'administration concernée voire 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 reçue 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 s'il n'y a pas lieu)- revêt une importance capitale et confère à la fonction sa spécificité originelle. Dépourvu de ce « pouvoir d'avis », le médiateur communal verrait son rôle réduit à un bureau de réclamations de première ligne qui traite les effets sans possibilité d'agir sur les causes.

Cette possibilité de recommandation permet aussi, dans certaines circonstances, de privilégier une approche globale au départ d'une seule plainte reçue plutôt qu'une prise en charge individuelle de plusieurs réclamations qui risque de générer un traitement de faveur pour les seuls plaignants qui ont fait appel au médiateur. La philosophie de la fonction ne consiste pas, en effet, à faire remonter un dossier en souffrance dans une pile mais de faire en sorte que la pile se résorbe.

Nous verrons cependant au chapitre qui va suivre que cette prérogative de recommander pourrait être assortie d'une obligation de réponse dans le chef de l'administration ou du Collège pour être pleinement efficace.

LES NORMES DE BONNE CONDUITE ADMINISTRATIVE

Au chapitre « recommandations » de notre rapport annuel 2023, nous invitons le Collège à envisager, de concert, avec la direction de l'administration, l'élaboration d'un guide de bonne conduite administrative inspiré du modèle de celui qu'avait initié notre confrère Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Ce guide (voir rapport annuel 2023 pp 51-56) se fonde sur des normes de bonne conduite administrative (dites aussi de « bonne administration ») issues pour certaines de grands principes généraux du droit.

- Les trois lois du service public
(changement, continuité et égalité des usagers ou utilisateurs) ;
- Le respect des droits de la défense (droit d'être entendu) ;
- L'obligation de motiver les actes administratifs à portée individuelle ;
- La publicité passive et active de l'administration ;
- L'accès aux documents administratifs ;
- La légalité des décisions ;
- L'impartialité ;
- La non-discrimination ;
- La sécurité juridique ;
- La légitime confiance du citoyen dans l'action de l'administration ;
- La proportionnalité (et notion de raisonnable) ;
- L'obligation de décider dans un délai raisonnable ;
- L'accessibilité de l'administration (locaux et informations) ;
- La protection de la vie privée ;
- La gestion consciencieuse ;
- La coordination efficace (entre services).

En faisant de ces normes de bonne conduite administrative son cadre de référence, le médiateur peut ainsi objectiver ses appréciations et, dès lors qu'il est attendu qu'elle s'y conforme dans son action quotidienne, engager un dialogue constructif avec l'administration dans l'intérêt supérieur du citoyen et de l'usager.

L'ÉQUITÉ

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 peut invoquer l'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.

STATISTIQUES 2024

RAPPORT ANNUEL
2024

31°

01/01 > 31/12/24

	Plaintes 2024	Demandes d'intervention/ information 2024	Dossiers ouverts 2024	Dossiers ouverts 2023
Dossiers Ville*	187	113	300	341
Dossiers CPAS	13	2	15	9
Total des dossiers Ville + CPAS	200	115	315	350
Dossiers hors compétences	0	55	55	50
Total Ville+CPAS +Hors compétences	200	170	370	400

Total dossiers ouverts en 2024	370	
Total dossiers Ville* et CPAS	315	
	Unités	Pourcentage
Demandes / Interventions	115	37 %
Plaintes	200	63 %
Plaintes non recevables	4	2 %
Plaintes recevables	196	98 %
Non clôturées	9	5 %
Clôturées	187	95 %
1) Appréciation réservée	33	18 %
2) Non fondées	56	30 %
3) Fondées	69	37 %
Interrompues	29	16 %
TOTAL 1) 2) 3)	158	84 %
Satisfaites	117	74 %
Non satisfaites	41	26 %

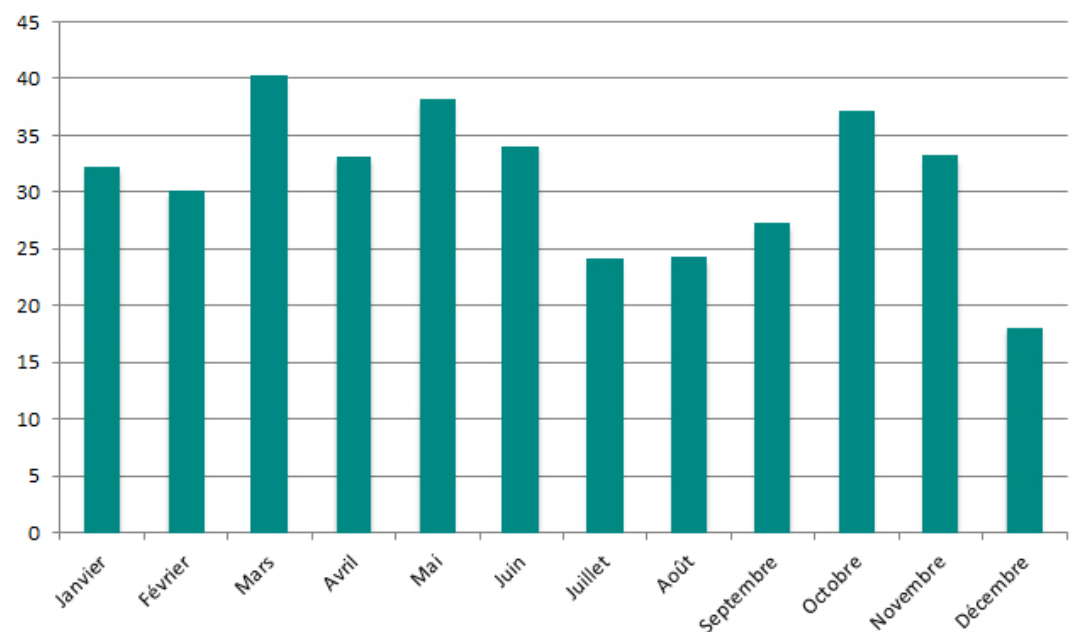
* en dépit de leur statut autonome, nous englobons les chiffres de la RCA et de la Zone de police locale dans la catégorie « Dossiers Ville » considérant que les organes de gestion de l'une et l'autre se fondent avec ceux de l'institution communale.



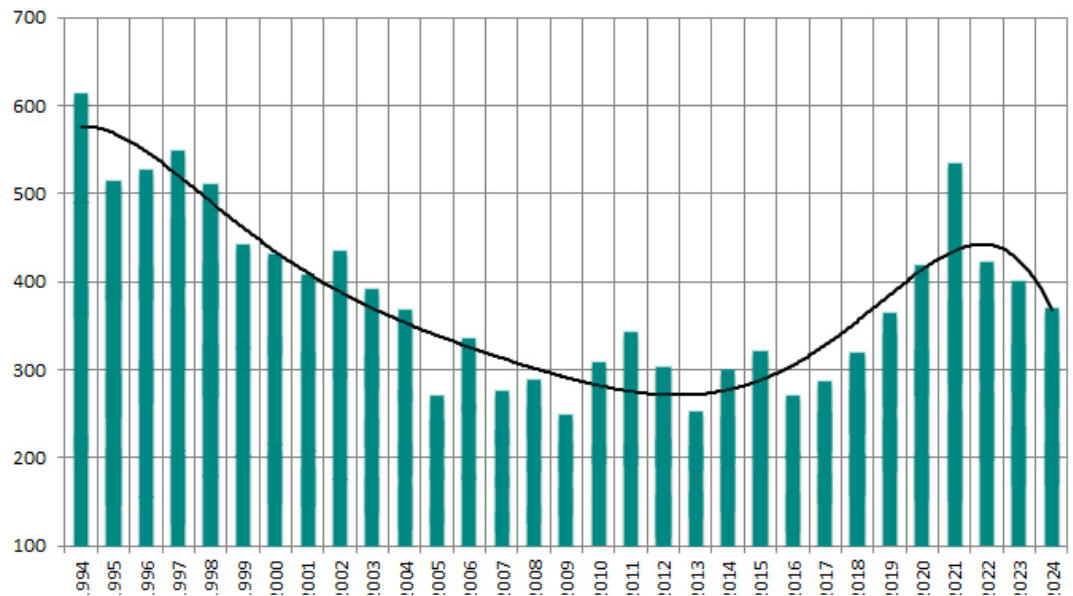
Entités / Divisions*	Plaintes	Demandes d'intervention/information	Total des dossiers ouverts 2024	Total des dossiers ouverts 2023
VILLE				
Etat civil/Population/cimetières	44	15	59	47
Voirie	35	12	47	39
Médiation de quartier	0	34	34	38
Urbanisme	10	4	14	18
Nature en ville	14	6	20	28
Ressources internes/ Bourgmestre/Collège	8	6	14	30
Agents constatateurs	8	7	15	Non repris*
Logement	3	7	10	Non repris*
Mobilité	11	2	13	Non repris*
CPAS	13	2	15	Non repris*
RÉGIE COMMUNALE AUTONOME	14	3	17	23
ZONE DE POLICE LOCALE (ZPL)	24	10	34	45

* N.B. Ne sont reprises dans ce tableau que les entités/divisions totalisant 10 dossiers (plaintes et/ou demandes) au moins

VENTILATION MENSUELLE DOSSIERS 2024



RÉCAPITULATIF DOSSIERS DEPUIS 1994



Le nombre global de cas traités en 2024 par rapport à 2023 a baissé de 7,5%. On notera que la proportion de demandes d'intervention/information* au regard des plaintes pour ce qui concerne les dossiers Ville et CPAS est quasi identique à l'an dernier soit 36 au lieu de 37%. Cette proportion d'un tiers nous paraît être le « bon dosage » et servira de norme de référence pour évaluer l'impact de l'insertion sur les courriers sortants de l'administration d'une mention signalant la possibilité pour le citoyen/usager de faire appel au service du médiateur communal (voir page 40). Rappelons, en effet, que nous répertorions notamment dans cette catégorie les plaintes qui n'ont pas été précédées d'une démarche auprès du service concerné lesquelles pourraient connaître une augmentation à la suite de cette publicité amenée par ladite mention. Un effet non-désiré qu'il faudra tenir à l'œil.

Le tableau classant les plaintes par le critère de qualification (fondée, non fondée, interrompue, appréciation réservée) indique un pourcentage de plaintes fondées légèrement supérieur à celui des plaintes non fondées, ces deux valeurs doivent être pondérées, l'une et l'autre, par les 18% de plaintes que nous avons clôturées sur une appréciation réservée, les éléments factuels à notre disposition ne nous permettant pas de trancher.

Comme on l'observe depuis la fin des années COVID, la ventilation par entités/division donne à voir un nombre de dossiers à la hausse ou à la baisse pour chacune d'entre elle. Toutefois, ces variations ne relèvent aucune tendance remarquable tant la nature des plaintes et demandes se caractérise par son hétérogénéité, à l'exception de la Régie communale autonome où le volume des contestations de redevance continue de baisser.

* Le nombre de ces demandes d'intervention est, comme chaque année, anormalement grossi par des sollicitations qui concernent directement la cellule Médiation de quartier mais qui nous parviennent en raison de la confusion que fait souvent le citoyen entre nos deux services mais aussi, comme nous l'avons déjà relevé, des intervenants internes à la Ville ou la Police qui l'orientent chez nous indûment.

ANALYSE DES DOSSIERS COMMENTAIRES

> INSPECTION GÉNÉRALE VIE CITOYENNE

ÉTAT CIVIL / POPULATION / CIMETIÈRES

RAPPORT ANNUEL
2024

31°

01/01 > 31/12/24

2024.01.014 – ÉMOTION AU CIMETIÈRE

Exposé :

Avertie par un courrier de la Ville de la reprise de la concession de ses grands-parents, cette dame a fait part de sa volonté de voir les corps transférés en pleine terre. Alors que son interlocutrice du service Cimetière l'avait assurée qu'elle serait avertie de la date de l'exhumation, c'est en se rendant, par hasard, au cimetière en ce début janvier, qu'elle a eu la désagréable surprise de découvrir que ses grands-parents avaient déjà été exhumés et déplacés sans aucun préavis. Après recherche -elle ne savait évidemment rien de la nouvelle localisation des défunts - elle a fini par retrouver leur « nouvelle demeure ». Après le choc des tombes vides à son arrivée, elle fut à nouveau secouée à la vue d'un monticule de terre sur lequel avaient été déposés, pêle-mêle, photos, fleurs et vases, sans aucune précaution. « Même un animal n'est pas enterré de la sorte » nous écrit cette dame visiblement émue signalant qu'un des deux encadrements en béton des tombes désaffectées avait été laissé à proximité, comme abandonné.

Suivi :

Le responsable technique des cimetières nous livre une version un peu différente.

La plaignante n'avait pas exprimé le souhait d'être présente avant le recouvrement dans la nouvelle tombe comme cela est systématiquement proposé aux familles en pareilles circonstances. A partir du moment où la famille décline cette proposition, l'exhumation suivie du transfert sont opérés au moment opportun en fonction du planning.

Toutefois, le responsable reconnaît -et il nous dit avoir présenté des excuses à la plaignante avant qu'elle ne nous saisisse- qu'il a omis de la contacter pour l'aviser que le transfert avait eu lieu, pour lui éviter la mauvaise surprise et, par la même occasion, lui indiquer l'endroit où reposaient désormais les défunts.

En ce qui concerne l'apparence de la nouvelle tombe, notre interlocuteur rappelle que le personnel du cimetière dans son ensemble met un point d'honneur à témoigner d'un total respect à l'égard des défunts et de leurs proches. Que la famille assiste ou non ne change rien à l'attention et au soin qui entourent une exhumation suivie d'un transfert.

Lors du recouvrement des cercueils (auquel il est toujours procédé en l'absence des familles), il n'est pas anormal que la terre soit amenée en quantité pour former une butte. En effet, dans les jours et les semaines qui suivent, un phénomène de tassement se produit qui, parfois, est tel que de la terre doit être rajoutée pour rattraper la différence de niveau. Dans le cas présent, une fois le recouvrement terminé, les agents ont rassemblé les objets qui se trouvaient sur l'ancienne tombe et les ont déplacés sur la nouvelle pour ne pas laisser celle-ci nue. Quant aux encadrements en béton, en vertu du règlement, le personnel n'avait, en principe, pas à s'en préoccuper, l'obligation de les déplacer incombe aux familles, à ses frais. Il a néanmoins été proposé à la dame, pour lui éviter des frais, de faire enlever les encadrements au moyen d'un engin de levage et d'en mettre un sur le côté afin qu'elle puisse le replacer sur la nouvelle sépulture.



2024.02.002 – CHANGEMENT D'ADRESSE PARFOIS LONG...

Exposé :

Le 3 janvier 2024, la plaignante se rend à la MCA pour y solliciter son inscription à sa nouvelle adresse. L'agente lui remet un modèle 2bis précisant que cela prendrait jusqu'à trois semaines minimum pour le passage de l'inspecteur de proximité et qu'ensuite, cela prendrait encore entre huit et douze semaines pour que le changement de domicile soit encodé sur sa carte d'identité. Un policier effectue la visite le 20 janvier et l'assure qu'il fera diligence pour envoyer son rapport au service Population. Le 30 janvier, alors que sa mutualité lui réclame une composition de ménage adaptée à sa nouvelle situation (le modèle 2 ne suffisant pas contrairement à ce qui lui aurait été dit au guichet), elle retourne au service Population. Son interlocutrice lui indique n'être toujours pas en possession du rapport de police et que de toute façon, par manque de personnel, il y a de gros retards au niveau du traitement. Toujours selon la plaignante, l'agente l'invite à prendre contact avec la police de Marcinelle pour s'inquiéter du rapport, accomplir cette démarche elle-même n'entrant pas dans le cadre de son travail. L'intéressée se rend en personne au Poste de police pour apprendre que le rapport est rédigé mais qu'il n'a peut-être pas encore quitté la Police (devant être visé par un gradé). Il est proposé à la plaignante d'attendre le retour de congé, dans cinq jours, de l'inspecteur qui en est l'auteur. Et le policier qui l'accueille d'invoquer un déficit de personnel qui génère une surcharge de travail. Après ce dernier épisode, la plaignante décide de s'en remettre à nous. Nous avons à peine le temps d'accuser réception qu'elle contacte le call center pour connaître les moyens de recours légaux face à un délai de traitement qu'elle juge inadmissible. C'est alors qu'un agent de la Citoyenneté est mis en contact avec elle. Dans les deux jours, sa situation est régularisée...

Bien que n'ayant finalement pas dû subir l'attente qu'on lui avait annoncée, la plaignante décide d'écrire au Bourgmestre, à l'Echevin de l'Etat civil et au Directeur général :

« Si je me permets de vous raconter toutes ces démarches, c'est SURTOUT pour conscientiser l'administration et ses responsables des dégâts que cette façon de faire peut occasionner sur le citoyen, peut-être moins réactif que moi et cela tant au niveau moral que financier, car au risque de me répéter, la mutualité ne m'aurait pas indemnisée correctement tant que je n'avais pas cette composition de ménage à lui fournir et indispensable selon elle. Douze semaines minimum à attendre, vous imaginez ? »

Suivi :

Questionnée par nos soins, la direction de la Citoyenneté reconnaît que le service accuse un certain retard faute d'effectifs suffisants mais ne confirme pas le délai de traitement annoncé au guichet selon la plaignante (nous signalerons toutefois que cette façon « d'annoncer la couleur » nous a déjà été rapporté par ailleurs) car cela dépend de la durée de l'enquête de résidence, du temps que le dossier reste en « section » et du délai de traitement au Service interne de Population (SIP) qui suit l'ordre chronologique des dates de déclaration de changement d'adresse.

Une procédure d'urgence existe (48h maximum) et c'est celle dont a manifestement pu bénéficier la plaignante. Elle est de mise -à compter seulement du moment où le service Population a reçu le rapport d'enquête de résidence de la Police- lorsque la personne fait valoir des circonstances particulières justifiant une actualisation rapide de son changement d'adresse.

La direction nous précise qu'il n'est pas fait grande publicité autour de cet « itinéraire de délestage » pour éviter que tout le monde ne l'emprunte ce qui aurait pour effet de « plomber » son efficacité.

COMMENTAIRE

Reste que le mécontentement de notre interlocutrice portait aussi sur l'incapacité apparente de chaque maillon de la chaîne (Population et Police) de s'inquiéter quant à la localisation précise du dossier dans son trajet administratif.

Sans doute, la mise en service de l'application WOCODO (Woonst Contrôles domicile) au sein de la Police qui permet, par un système d'envoi numérique via tablettes, de réduire la procédure d'enquête de résidence à un délai de 2 à 3 semaines (pour plus d'informations, voir lien ci-dessous) est-elle porteuse d'une amélioration à cet égard.

Le rapport de police entre les mains du service Population, il doit encore être examiné par le SIP qui, parfois, est amené à le renvoyer à l'expéditeur pour cause d'imprécision (par exemple). La fluidité n'est pas optimale s'agissant de cette dernière étape du processus en raison du nombre important de nouvelles inscriptions (y compris de ressortissants étrangers) et de mutations de domiciles opérées dans une ville comme Charleroi au regard des effectifs disponibles.

<https://www.charleroi.be/actualites/wocodo-une-appli-policiere-qui-revolutionne-les-changements-dadresse>



2024.12.002 – ...MAIS UNE PROCÉDURE D'URGENCE EXISTE

Exposé :

Marié en septembre avec une ressortissante malgache, le plaignant attend toujours que sa composition de ménage soit adaptée en conséquence mais, hélas, l'inscription de son épouse à son adresse n'a pas encore été validée. Sans celle-ci, son affiliation à une mutuelle mais aussi ses démarches en vue de l'obtention d'un permis de séjour sont bloquées.

Suivi :

Si le mariage du plaignant a bien été célébré le 07/09/2024, il omet de signaler que la demande de séjour n'a été introduite auprès du service des Etrangers que le 4 novembre 2024. C'est cette demande qui a enclenché la procédure de contrôle de résidence par la Police. L'enquête effectuée par cette dernière n'est revenue au service que le 27 novembre qui l'a transmise au service de mise à jour (SIP). Et de rappeler que le délai moyen de traitement d'une inscription à Charleroi est d'environ 45 jours à dater de l'introduction de la demande. L'agent du service des Etrangers invite notre plaignant à se manifester à l'échéance de ce délai.

Nous prenons contact directement avec le SIP pour nous assurer que le dossier est bien réceptionné et en cours de traitement. Vu la situation (affiliation mutuelle), il sera traité en urgence.

2024. 03.005 – TRANSMIS OU PAS TRANSMIS ?

Exposé :

En litige avec l'Officier de l'Etat civil, le plaignant a, en date du 12 octobre 2023, obtenu un jugement du Tribunal de la famille en sa faveur. Ce dernier établit la filiation paternelle de deux enfants qui vivent sous son toit et accepte l'ajout d'un prénom à un de ceux-ci. Depuis cette décision de justice, il attend toujours que les modifications de données qui en découlent soient effectuées par la Ville au Registre national et à la BAEC (Banque de données des actes de l'Etat civil).

Suivi :

Dans un premier temps, il nous est indiqué que la Ville attend toujours notification de ce jugement par le greffe du Tribunal de la famille.

Comme le plaignant affirme tenir de ce dernier que cela a été fait, nous prenons l'initiative de contacter le greffe qui nous indique que le jugement a été effectivement notifié le 12 février 2024 soit un mois avant que le plaignant ne se manifeste à nous.

Nous nous en étonnons auprès de la Direction de la Citoyenneté qui demande une vérification en interne.

Il s'avère que le jugement avait été notifié une première fois mais pour des raisons inexplicables n'avait pas été reçu. Une seconde tentative s'est avérée fructueuse et les modifications vont pouvoir être effectuées.

2024.04.007 – JOINDRE LA PAROLE À L'ACTE

Exposé :

En 2021, le plaignant a sollicité la transcription de son acte de mariage contracté avec une compatriote dans son pays d'origine, le Togo. En date du 12 octobre 2022, il reçoit un courrier du service « Droit international privé » (DIP) par lequel lui sont restitués les documents originaux qu'il avait dû fournir. Une annotation manuscrite en bas de ce courrier lui signale qu'une discordance relative à sa date de naissance entre cet acte et le Registre national empêche son intégration dans la BAEC (Banque de données des actes de l'Etat civil) d'où, lui est-il précisé, l'attente anormalement longue pour l'aboutissement de son dossier. Promesse lui est faite qu'on le tiendra au courant. Toujours sans nouvelles en ce mois d'avril 2024, il s'en remet à nous.

Suivi :

Après vérification auprès du service qui gère la BAEC, le service DIP nous informe que le problème a été solutionné. L'acte de naissance de l'intéressé n'indiquant qu'une année de naissance sans autres précisions, le RN avait encodé, à l'époque de son arrivée en Belgique, une date au 1er janvier alors que, dans pareil cas, le mois et le jour de naissance manquants doivent être signalés par des zéros. Une correction a donc dû être apportée tant au niveau du RN que de la BAEC. Cela avait été effectué quand nous nous sommes manifesté mais on avait manifestement omis d'en informer le plaignant.

2024.04.011 – PAS D'APOSTILLE SANS SIGNATURE OFFICIELLE

Exposé :

Le plaignant s'est connecté à l'e-guichet pour obtenir un certificat de résidence en vue d'un mariage à l'étranger. Cette pièce devant être apostillée, il s'est présenté à la MCA où on l'a informé que le certificat présenté ne pouvait l'être. En lieu et place, on lui a proposé de refaire un nouveau certificat de résidence pour lequel il a dû déboursier 7,50 euros de redevance à laquelle se sont ajoutés les frais d'apostille soit 20 euros. S'il n'a pas protesté sur le moment, il ne comprend pas pourquoi le certificat obtenu gratuitement via l'e-guichet ne convenait pas et s'étonne du coût de l'apostille.

Suivi :

La direction de la Citoyenneté nous explique qu'en recourant à l'e-guichet de la Ville l'utilisateur accède au Registre national. Le document délivré est en fait identique que celui qu'il pourrait obtenir en se rendant sur le site du registre national : mon-dossier (carte d'identité). La pièce délivrée ne comporte aucune signature émanant d'un officier public puisqu'il émane du registre national.

Or, le SPF Affaires étrangères impose qu'un document présenté pour l'apostille soit revêtu de cette signature.

Ce qui explique le refus au guichet du certificat de résidence présenté par le plaignant et la proposition de lui délivrer un certificat de résidence en vue de contracter mariage « dûment » estampillé par l'Officier de l'Etat civil.

A noter que L'apostille n'est délivrée que sous format électronique et la redevance de 20€ est perçue au profit du SPF et non de la commune.

COMMENTAIRE/RECOMMANDATION :

A défaut de l'être sur l'application du SPF Intérieur, sans doute serait-il utile de mentionner sur le site www.charleroi.be les modalités et « subtilités » relatives à l'apostille.

2024.08.008 – PHOTO DE CARTE D'IDENTITÉ RECALÉE

Exposé :

La plaignante s'est présentée au guichet avec sa fille de quatre ans pour refaire la carte d'identité de cette dernière. Après une heure passée dans la salle d'attente, elle s'entend dire par l'agente que la photo de sa fille ne peut être acceptée car datant de plus de six mois. Elle s'en étonne, arguant que ladite photo est identique à celle utilisée pour le passeport de la gamine dont la validité est pourtant de cinq ans. Mais rien n'y fait, la règle imposée par le SPF Intérieur est stricte. Mécontente, elle nous contacte convaincue d'avoir eu à faire à une employée zélée. Et de soupçonner cette dernière d'avoir vu la date de la photo inscrite au dos de celle-ci sans quoi elle n'aurait pu déceler que le délai des six mois était dépassé.

Suivi :

Renseignements pris, le passeport datait du 27 juillet 2023 et en l'espace d'un an, le visage de l'enfant avait fort changé, ce que nous pourrions, du reste, constater de visu en comparant les deux photos. La direction de la Citoyenneté de nous préciser, pour le surplus, que s'agissant d'un renouvellement de carte, une convocation avait été envoyée dans laquelle était clairement mentionné le délai de six mois à ne pas dépasser. La plaignante reconnaîtra finalement qu'elle n'avait pas lu attentivement la convocation et fait amende honorable.

COMMENTAIRE/RECOMMANDATION :

Sur notre suggestion, le délai de six mois est précisé sur le site internet qui jusqu'alors ne parlait que d'une « photo récente ».

2024.08.024 – PRIVÉE D'ALLOCATIONS FAMILIALES POUR CAUSE DE SCRUTIN

Exposé :

Séparée, la plaignante a demandé l'inscription de son fils à son adresse le 8 juillet 2024. C'est pourtant la date du 2 août qui a été reprise au registre national. Et ce n'est pas sans conséquence pour elle : le pécule d'allocations familiales du mois d'août a encore été versé à son ex-conjoint chez qui l'enfant était toujours domicilié. Le service Population lui a expliqué que le SPF Intérieur avait donné pour consigne aux communes d'arrêter les listes électorales au 2 août.

Suivi :

Il est exact que le fils de la plaignante aurait dû être inscrit à l'adresse au 8 juillet 2024 en vertu de la loi sur la résidence mais, en perspective du scrutin d'octobre, une instruction du SPF Intérieur à l'attention des communes les obligeait à clôturer les listes électorales au 2 août afin d'éviter les doublons lors de l'extraction des listes. Si bien que les demandes d'inscription enregistrées antérieurement à cette date, mais retournées par la Police après celle-ci, ont été d'office encodées au 2 août en dérogation à la règle générale qui veut que l'inscription soit rétroactive.

Vu que cette citoyenne ne pouvait être pénalisée du fait que l'enquête de police visant à établir la réalité de la résidence a pris plus de temps que le délai légal, la juriste du département de la Citoyenneté a pris contact avec le SPF qui lui a répondu que la situation de la plaignante serait régularisée après le scrutin du 13 octobre.

Contactée par l'intermédiaire du Médiateur de la Wallonie que nous avons parallèlement saisi, l'AVIQ nous confirme qu'elle ne peut inviter la caisse d'allocations à verser l'allocation du mois d'août à la plaignante que lorsqu'une régularisation interviendra au registre national.

Une fois passée l'élection d'octobre, nous nous inquiétons auprès de la juriste de la Citoyenneté qui sollicite, à son tour, l'aval du SPF Intérieur pour proposer au Collège la rectification de la date d'inscription du fils de la plaignante au registre. La caisse d'allocations fera le reste.



2024.10.026 – 2024.11.003 – 2024.11.008 – 2024.11.009 – AMÉLIORATION EN VUE AU SERVICE DES ÉTRANGERS

Exposé :

Ces quatre plaintes ont pour dénominateur commun la saturation du service des Étrangers et ses conséquences pour les usagers (comme pour le personnel, du reste). Files et longue attente, dans des conditions inconfortables, surtout à l'extérieur du local, impossibilité d'obtenir un rendez-vous : tels sont les griefs au centre de ces réclamations.

Pour rappel, il a été décidé de mettre fin à la prise de rendez-vous (sauf pour raisons médicales attestées par un certificat), système hérité de la période COVID, en raison des délais d'attente (2 mois) que cette pratique engendrait (NB : le recours au rendez-vous a été restauré à titre expérimental, uniquement pour les nouvelles inscriptions, en décembre 2024 mais a été stoppé en février 2025).

L'une de ces plaintes a retenu plus particulièrement notre attention. Elle émanait d'une agence d'intérim active en Flandre qui évoquait la longue et vaine attente au Service des Étrangers d'un travailleur temporaire hors-UE venu se faire délivrer une annexe 49 (couverture provisoire du séjour). Mécontente de la situation, notre interlocutrice prenait en exemple la ville d'Anvers et la commune de Sint-Niklaas où cette démarche s'effectue par courrier électronique entre l'agence d'intérim et l'administration communale concernée.

Nous avons soumis, en guise de simple suggestion, cette manière de fonctionner au service. Des Étrangers. Il nous a été répondu ceci :

« Selon la procédure de l'Office des Étrangers, le citoyen, en vue de son inscription, doit se présenter au service étrangers de sa commune, c'est dans ce cas que nous pouvons vérifier s'il s'agit bien de la bonne personne et si les documents sont conformes. Je ne peux vous dire comment les autres communes procèdent mais serait-il judicieux qu'un employé appose sa signature sur un document, transmis par mail, sans être certain de la personne qui va le réceptionner, si nous suivons le Règlement Général sur la Protection des données ? »

Cette réponse sous forme de question souligne la nécessité d'examiner cette pratique en vigueur chez nos voisins flamands sous tous les angles (au regard de la loi mais aussi du cadre contraignant imposé par l'Office des Étrangers) avant d'envisager de l'appliquer ici.

A cet égard, avant d'entamer la rédaction de ce rapport annuel 2024, nous avons pu faire part de cette « piste » flamande à l'attaché à la Direction générale chargé de réaliser une analyse approfondie du service visant à supprimer l'attente des citoyens/usagers à l'extérieur et à la réduire à l'intérieur mais aussi à améliorer les conditions de travail du personnel pour éviter des départs et susciter de nouvelles vocations.

Les conclusions résultant de cette mission ainsi qu'un rapport commandé à Cohezio, (service externe de prévention et de protection au Travail) sur les risques psycho-sociaux auxquels est confronté le personnel du service des Étrangers ont été transmises à l'autorité communale en mai.

Nous serons bien sûr attentifs aux mesures concrètes qui découleront de ce double « audit » interne et externe et qui auront peut-être déjà été dévoilées lorsque nous présenterons le présent rapport.

2024.10.034 – L'IMAGE DES CIMETIÈRES

Exposé :

A l'occasion de la Toussaint, Le plaignant qui habite dans le brabant wallon est venu se recueillir sur la tombe de proches dans un cimetière de l'entité. A la suite de cette visite, il nous adresse un courrier incendiaire sur l'état d'entretien des lieux et pointe notamment le fait que des sépultures, manifestement abandonnées, sont complètement fracassées. Après visite sur place où nous constatons que certaines sépultures sont en bien mauvais état et relevons la présence d'avis d'expiration de la concession qui remontent à 2018, nous sollicitons des explications du directeur de l'Etat civil et des Cimetières afin d'objectiver notre retour au plaignant.

Suivi :

Après une introduction au « lance-pierre » que nous résumerions, en substance, comme suit : « *le plaignant se mêle de ce qui ne le concerne pas, ça regarde l'organisation interne de la Ville mais je vais quand même vous répondre* » -entrée en matière surréaliste qui appellera une mise au point de notre part – il nous est expliqué que le travail de recensement des tombes abandonnées dans les 23 cimetières de l'entité nécessite, au vu de l'ampleur de la tâche, d'établir des priorités en fonction des besoins actuels et futurs de terrain. Et d'évoquer un retard dans les désaffectations de plusieurs décennies accumulé par les cimetières de Charleroi qu'on tente de résorber par des campagnes d'exhumation massives qui s'étalent sur plusieurs années par cimetière.

Quant aux sépultures du cimetière incriminé par la plainte il nous est précisé qu'elles sont déjà toutes reprises. Ce qui signifie qu'à l'expiration de l'avis de reprise, elles sont revenues en propriété communale : la Ville décide donc en toute liberté de les enlever ou de les laisser en l'état.

COMMENTAIRE/RECOMMANDATION :

Après avoir assuré notre interlocuteur de notre empathie vis-à-vis des contraintes de sa tâche et de l'ensemble du personnel des cimetières, nous faisons remarquer que ces tombes abandonnées, qu'elles soient en attente d'un recensement ou déjà reprises par la Ville mais délibérément laissées en l'état s'offrent, de la même façon, à la vue des visiteurs. Et la présence d'avis d'expiration périmés sur des tombes reprises nous semble de nature à renforcer ce sentiment que la Ville laisse les choses aller à vau-l'eau, même si ce qu'elle fait de ces tombes dont elle est désormais propriétaire ne « regarde » qu'elle.

Nous suggérons de placer à l'entrée des cimetières, à l'instar de ce qui a été fait pour l'interdiction des pesticides, un panneau d'information expliquant aux visiteurs que les tombes en déshérence sont sous monitoring de la Ville malgré les apparences. Encore faut-il qu'il soit lu...certes.

2024.11.021 – QUAND LA CONSIGNE FAIT LOI

Exposé :

Résidant dans une maison de retraite du Brabant wallon dans et atteint de démence, le père de la plaignante est toujours domicilié dans l'entité.

A l'occasion du renouvellement de sa carte d'identité, elle a contacté le call center pour savoir si elle pouvait accomplir cette démarche sans être accompagnée de son père en incapacité de ce faire.

Il lui a été expliqué qu'elle devait seulement produire un certificat médical justifiant qu'il ne soit pas présent pour signer et que l'agent officiant disposait d'une délégation de signature.

Quand elle a fait le déplacement jusqu'à la MCA, ce n'était plus la même musique. Le certificat médical qu'elle a remis n'a pas été accepté au motif qu'il ne stipulait pas que l'intéressé était "incapable de se déplacer et de signer" conformément à la loi.

La plaignante a fait valoir que le certificat contesté mentionnait une « *incapacité de prendre des décisions réfléchies, raisonnées et répétées pour des raisons médicales* » et qu'on pouvait en déduire une incapacité de signer même si elle ne figurait pas noir sur blanc.

Evoquant l'obligation de respecter strictement la loi, l'agente a maintenu son refus.

Dénonçant une information déficiente tant au niveau du « call center » que du site internet, la plaignante nous questionne quant à la loi et sa marge d'appréciation.

Suivi :

La conversation avec le call center est invérifiable et le site internet, certes toujours perfectible en matière d'informations sur les démarches citoyennes, doit demeurer dans les généralités au risque de perdre en lisibilité.

Quant au refus du certificat médical présenté par la plaignante, le SPF Intérieur nous confirme qu'il pouvait être accepté sur base de l'arrêté royal du 25 mars 2023 relatif aux cartes d'identité et des Instructions générales relatives aux cartes d'identité électroniques de Belges. En vertu de ces dispositions, s'agissant d'un cas tel celui du père de la plaignante, un certificat médical récent daté de moins d'un mois doit être présenté dont il ressort que l'intéressé ne peut se présenter en personne de manière permanente à la commune. Le certificat litigieux rencontrait cette condition.

Après avoir émis un doute, la direction de la Citoyenneté nous fait savoir, à son tour, qu'elle accepte le certificat mais à titre exceptionnel justifiant sa réticence par le risque de fraudes (à l'héritage -à la signature dont la Ville pourrait être, in fine, tenue responsable par une famille lésée pour défaut de précaution et de vérification. D'où la consigne de vigilance donnée par la hiérarchie aux agents du guichet quant au libellé du certificat médical pour ce qui concerne l'incapacité de signer.

COMMENTAIRE :

Après avoir pris connaissance de nos explications, la plaignante nous dit mieux comprendre l'intransigeance manifestée par son interlocutrice du guichet qui ne faisait qu'appliquer des consignes internes finalement plus contraignantes que le strict prescrit légal. C'était pour la bonne cause mais, parfois, un supplément d'explications ne serait pas superflu. A l'heure où le citoyen peut demander ce qu'il en retourne à Chat GPT en parlant à son smartphone, il convient plus que jamais de ne pas faire dans l'approximation.

> INSPECTION GÉNÉRALE AMÉNAGEMENT ET DÉVELOPPEMENT DE LA VILLE

VOIRIE

2024.01.019 – LE PANNEAU MANQUANT PASSÉ SOUS SILENCE

Exposé :

Circulant en ce début janvier, la plaignante a heurté la pointe d'un îlot rétrécisseur de voirie qu'elle n'avait pas vu parce qu'il était recouvert de neige. Le remplacement de son pneu lui a occasionné un coût de près de 200 euros dont elle espérait le remboursement par la compagnie d'assurance de la Ville, estimant que l'îlot en question n'était pas signalé par un panneau fléché de type D1C (obligation de passer l'obstacle du côté indiqué par la flèche). La compagnie a déjà rejeté sa demande d'indemnisation arguant que la matérialité des faits n'était pas établie et subsidiairement que la responsabilité de sa cliente n'était pas en cause. La victime du sinistre proteste d'autant plus vigoureusement qu'elle n'a jusqu'ici pas reçu de réponse de la Voirie à laquelle elle s'est pourtant adressée pour décrire les circonstances du sinistre. Elle explique notamment que, de retour sur les lieux, elle a constaté que la pointe chanfreinée de l'îlot n'était plus qu'une arête de béton. La pointe s'est-elle cassée suite à la collision avec la roue ou était-elle déjà brisée, son tranchant éventrant le pneu? C'est cette dernière hypothèse que privilégie son garagiste.

Suivi :

Après vérification auprès du service « assurances », il s'avère que la compagnie a décliné son intervention sur base de la « matérialité non établie » (sans constat de police, de témoin ou d'une attestation de dépannage, la victime peut en général faire son deuil d'un espoir d'indemnisation) avant même d'être en possession du rapport de la Voirie.

Suite à notre intervention, le service Assurances réclame le rapport à la Voirie lequel signale que l'épandage du sel a été assuré, jour et nuit, avec passage de la lame (mais sur la partie centrale de la voirie) et que la pointe de l'îlot incriminée par la plaignante était déjà manquante en mars 2023.

Lors de notre visite sur les lieux, nous relevons la trace d'un panneau de signalisation sur la surface plane de l'îlot. Et, de fait, un panneau D1C (obligation de passer l'obstacle du côté indiqué par la flèche) apparaît sur un cliché Google Maps datant de juillet 2021.

COMMENTAIRE :

Ce panneau, probablement arraché par un véhicule, n'aurait-il pas dû être remplacé (au moins depuis 2021) ? N'y avait-il pas lieu de porter son absence à la connaissance d'Ethias dès lors qu'il se serait avéré particulièrement utile alors que l'îlot était recouvert de neige ?

A défaut de réponse de la Voirie, nous le signalons à la compagnie d'assurance qui a malheureusement déjà classé le dossier sans suite, dès lors que la plaignante n'est pas en mesure d'apporter la preuve de la matérialité des faits (voir aussi dossier 2024.05.002 au chapitre « Collège »).



2024.09.009 – 2024.10.017 – INONDÉS DE FAUX ESPOIRS

Exposé :

Victimes d'une inondation dans leur cave lors de fortes pluies de ce mois de septembre, le plaignant et son épouse mettent en cause la défaillance du collecteur communal (attestée par les pompiers) et réclament une solution pour que cela ne se reproduise plus. Côté « dégâts », leur assurance refuse de les indemniser car ce n'est pas la première fois. Ils ont contacté la Voirie mais n'ont toujours vu personne. Nous prenons contact avec cette dernière : Il s'avère qu'il y a eu confusion entre la Voirie communale et les services du SPW. Qu'à cela ne tienne, le responsable du Secteur se rend sur place et ne détecte aucune anomalie au niveau de l'égouttage communal. En raison de l'abondance des pluies, le collecteur, saturé, s'est mis en charge. Et d'inviter le plaignant à faire une déclaration à l'assurance de la Ville. Celle-ci va cependant débouter les intéressés déclinant toute responsabilité de la Ville. Se basant sur le rapport technique transmis par la Voirie, l'assureur attribue l'origine de cette inondation à des éléments externes, tels qu'un raccordement de fortune présent dans sa cave. Le plaignant est furieux contre la Voirie qu'il accuse de « mensonge » alors que le responsable du Secteur avait clairement mis en cause le collecteur.

Suivi :

Si le rapport technique évoque en effet la présence d'un raccordement de fortune installé par le SPW dans le bas de la cave ainsi qu'une citerne d'eau chez le voisin dont l'étanchéité pourrait poser problème, il n'occulte pas, comme le soupçonne le plaignant, la saturation du collecteur due aux fortes précipitations du moment. Ainsi peut-on y lire : « *pour ce qui est de l'inondation et comme les services de secours l'ont précisé, le collecteur s'est mis en charge et ne pouvant plus recevoir d'eau, cela a provoqué une inondation chez ce riverain. Je lui ai donc conseillé d'envoyer un mail à l'adresse : dégats-Voirie@charleroi.be afin d'ouvrir un dossier assurance.* »

La compagnie d'assurance a toutefois estimé que son assurée n'avait commis aucune faute à cet égard (la saturation du collecteur ne signifie pas qu'il n'était pas en bon état de marche) et signale, de surcroît, que le sinistre semble être dû à un raccordement de fortune placé lors de travaux de réfection de voirie réalisés par le SPW.

COMMENTAIRE/RECOMMANDATION :

Apparemment en délicatesse avec leur compagnie d'assurance, les plaignants ont cru à leur planche de salut lorsqu'il leur a été conseillé d'introduire une demande d'indemnisation auprès de l'assureur de la Ville. Il était cependant déjà couru d'avance que ce dernier déclinerait. La Ville ne devrait-elle pas intégrer cette constante dans son message aux « sinistrés » pour éviter les désillusions qui se retournent contre elle ?

2024.04.002 -2024.09.001 – COLD CASE(S)

Exposé :

Depuis plusieurs années, la plaignante interpelle régulièrement la Voirie et le cabinet de l'échevin à propos de l'état de dégradation avancé de la Voirie dans ce « cul-de-sac » où est situé la maison.

Elle nous réinterpelle cette année encore faute de perspectives. A quand une réfection complète de ce bout de voirie ? La question demeure sans réponse.

A quelques kilomètres de là, ce sont ces riverains dont la maison se situe au bout d'un sentier tout cabossé longeant un terriil qui attendent depuis des lustres que la Ville le rende carrossable.

En 2019, le Conseil communal a marqué son accord pour la modification dudit sentier aux fins de l'incorporer dans le domaine public et pouvoir ainsi l'aménager. Sans nouvelles depuis, ils nous reviennent.

Suivi :

Ces deux dossiers ne sont en rien liés mais nous avons choisi de les regrouper dans la catégorie des « cold case » en référence à ces affaires judiciaires non élucidées et qui dorment dans un tiroir en attendant un indice susceptible de les réveiller.

En attendant cette étincelle, personne ne s'y intéresse plus vraiment, aucun devoir d'enquête n'est effectué.

COMMENTAIRE/RECOMMANDATION :

Ici s'arrête la comparaison. Pas question d'enquête judiciaire mais de deux « projets Voirie » qui semblent bien loin dans les cartons, s'ils s'y trouvent. Et vu les restrictions budgétaires annoncées, il faut craindre qu'ils y restent encore un moment.

Autant que les demandeurs le sachent mais encore faut-il leur dire plutôt que d'alterner les promesses de (ré)examen du dossier avec de longs silences « radio ».

2024.04.019 – SANS COMMENTAIRE...

Exposé :

Un collecteur de la ville de Charleroi traverse le jardin du plaignant. Il est bouché depuis des mois et déborde à chaque pluie. Il a d'abord reçu la visite d'un technicien qui l'aurait assuré que la Ville allait faire le nécessaire pour déboucher ce collecteur avant de s'entretenir avec une employée administrative de la Voirie qui devait le recontacter. Il est sans nouvelles depuis. Il s'en remet à nous, espérant que la Ville procède au débouchage de cet égout et ouvre un dossier auprès de son assurance pour la remise en état du jardin.

Suivi :

Nos mails et rappels au responsable du Secteur, à la Directrice de la Voirie ainsi qu'à l'Inspecteur général n'ayant jamais reçu de réponse, il nous est bien difficile de convaincre le plaignant que l'on s'intéresse un tant soit peu à sa situation lorsqu'il vient aux nouvelles.

Sans surprise, dans un ultime courrier, il nous informera un peu plus tard qu'il a actionné sa Protection juridique et compte assigner la Ville en dommages devant la Justice de paix, mettant ainsi un terme à la tentative de médiation.

Nous le transférons au Directeur général avec copie au service des Affaires juridiques et, à celui des assurances.

COMMENTAIRE :

Sans commentaire...

2024.08.018 – QUAND C’EST LE « DIRLO » QUI LE DEMANDE...

Exposé :

Ce riverain se plaint d’un gros problème d’humidité dans sa cave ce qui entraîne odeurs et moisissures. Il croit avoir identifié la source du problème : un filet d’eau qui longe sa maison s’est raviné avec le temps. L’eau y stagne plutôt que de se déverser dans l’avaloir et percole dans le sol pour gagner la cave. Son premier courriel à la Voirie du début juillet est demeuré sans suite. Il ré-interpelle fin août et nous met en copie.

Suivi :

Nos tentatives d’obtenir une réponse de la Voirie (responsable de Secteur, Directrice, Inspecteur général) restant vaines – cela fait maintenant trois mois que le plaignant s’est manifesté – nous nous en remettons au Directeur général qui donne l’impulsion.

Toutes affaires cessantes, un agent est alors dépêché sur les lieux par la Directrice pour établir un diagnostic dont il ressortira que la présence d’eau dans la cave provient d’une humidité ascendante par le sol. Le filet d’eau ne semble donc en rien en être la cause. Des conseils sont prodigués au plaignant pour assécher au mieux la surface.

COMMENTAIRE :

« Quand le citoyen a de l’eau dans sa cave et qu’il ne sait pas d’où ça vient, il dit que c’est la Ville et quand on se déplace on constate la plupart du temps que ce n’est pas le cas et qu’il le savait très bien » nous avait un jour expliqué un vétéran du service. Voilà qui explique peut-être pourquoi la Voirie n’a pas démarré au quart de tour lors du premier mail du plaignant. Mais cela n’explique pas qu’il faille trois mois, un rappel du plaignant, deux du médiateur et, in fine, l’injonction du DG pour qu’on envoie un agent. Et sur-le-champ, comme si l’affaire, somme toute assez mineure, revêtait subitement une urgence impérieuse.

2024.08.029 – JE SUIS UN COUSSIN BERLINOIS

Exposé :

Ce riverain nous contacte excédé par les nuisances (bruits et vibrations) que lui occasionne la présence de coussins berlinois à proximité de son habitation. Evoquées récemment par la presse et par une élue lors d’un Conseil communal, ses doléances ne semblent pas être entendues. L’échevin de la Mobilité a pourtant reconnu que ce dispositif ne répondait pas aux normes de placement et qu’un correctif pourrait y être apporté par la Voirie.

Suivi :

Nous questionnons la Voirie qui renvoie vers la cellule Mobilité laquelle nous rappelle que les coussins berlinois ont été placés à la suite de demandes de riverains se plaignant de la vitesse excessive. Vitesse objectivée en son temps par une analyse de la police.

Néanmoins, la Commission Trafic et Mobilité (CTM) a émis cet avis en date du 4 mai 2024:

« Idéalement il faudrait remplacer les coussins par un plateau traversant qui engloberait la traversée du RAVeL (couleur rouge avant et après).

Cette voirie va être réaménagée, on pourrait dès lors intégrer le plateau dans ce projet. Les coussins existants resteraient en place jusqu’à cette échéance.

Les coussins (...)devraient être démontés et replacés en chicane (dans le secteur mais plus en face du café); s’inspirer de l’aménagement de la rue de Leernes.

Le placement d’un radar fixe serait pertinent également. »

Pour la cellule Mobilité, suivre l’avis de la CTM nécessiterait des aménagements relativement lourds. Afin de mettre un terme rapidement à la nuisance, Il conviendrait que la Voirie procède soit à la mise aux normes du dispositif, soit à l’enlèvement des coussins en attendant la solution plus globale.

Nous revenons donc vers la division en question. Sa directrice nous indique que l’Inspecteur général ne souhaite pas qu’il soit procédé à un démontage pur et simple.

Ce que nous confirme ce dernier invoquant un risque pour la sécurité vu la vitesse excessive constatée avant la pose du dispositif et préférant attendre l'avis des experts de la mobilité (Zone de police et Commission Trafic et Mobilité) plutôt que de prendre des décisions à l'emporte-pièce.

L'échevin de la Mobilité rappelle quant à lui l'avis déjà rendu par la CTM et préconise un simple ajustement aux normes des coussins berlinois à défaut de les enlever.

Quant à nous, nous suggérons qu'un nouvel avis soit sollicité quant à la solution la plus adéquate à privilégier (correction ou démontage ?) et que le Collège se prononce in fine pour ne pas laisser la responsabilité de cette décision à la seule administration.

Et d'insister pour que la question soit tranchée rapidement et qu'une échéance soit avancée au plaignant : la non-conformité du dispositif étant connue et reconnue, il est difficilement justifiable de laisser les choses en l'état sans décider.

COMMENTAIRE :

De toute évidence, l'itinéraire de ce dossier aura été parsemé de « casse-vitesses ». Au Conseil communal du 19 mai 2025, une conseillère de la minorité questionnait la nouvelle échevine de la Mobilité sur son état d'avancement. Ou plutôt de non-avancement, les coussins berlinois litigieux n'ayant été ni enlevés, ni rectifiés. Et l'échevin des travaux d'annoncer une correction du dispositif par la Voirie dans le cadre d'un marché-stock. Suite à des plaintes identiques sur les nuisances subies, un coussin berlinois avait été démonté en 2022 sans que cela ne pose autant de difficultés (voir notre rapport 2022 pages 43-44).

<https://www.charleroi.be/assets/files/Mediateur-Rapport-annuel-2022.pdf>



URBANISME

2024.02.032 – AU BOUT DE L'IMPASSE, L'AMNISTIE

Exposé :

La plaignante et son mari ont introduit une demande de permis de régularisation visant la construction d'un garage. Ils ont reçu en 2022 un courrier de l'Urbanisme les avisant que leur demande était incomplète : il manquait un document officiel attestant de l'existence d'une servitude pour y accéder. Or les propriétaires concernés refusent de reconnaître cette servitude aussi longtemps que ledit garage ne sera pas régularisé sur le plan urbanistique. L'affaire est pendante devant la Justice. Sans servitude pas de régularisation possible et sans régularisation pas de servitude, telle est l'impasse à laquelle sont confrontés les plaignants qui sont pourtant convaincus que la solution est à portée de main. Forts d'une analyse juridique de leur avocat, ils croient savoir, en effet, que le garage pourrait bénéficier des dispositions introduites dans le CoDt par le décret du 16 novembre 2017, dit décret « amnistie », à savoir l'article D.VII.1^{er} bis (présomption irréfragable de conformité pour des travaux non-autorisés antérieurs au 1er mars 1998) ou, à défaut de rencontrer ce critère de date, de l'article D.VII.IS2/2 (travaux non autorisés non susceptibles de poursuites s'ils datent de plus de 20 ans). Apparemment l'Urbanisme ne l'entend pas de cette oreille qui ne laisse d'autre choix aux demandeurs que d'introduire une nouvelle demande de permis de régularisation (la précédente a été déclarée irrecevable dans l'intervalle n'ayant pas été complétée dans le délai requis). Comme si les choses n'étaient déjà pas assez compliquées, une demande de permis en vue de l'agrandissement de leur habitation a été refusée en date du 16 janvier 2024, un des motifs avancés dans la décision étant que « l'autorité communale ne peut délivrer un permis alors qu'une construction en infraction est existante sur la même propriété », la construction en question n'étant autre que le garage en mal de régularisation. Bref tout est dans tout et...inversement.

Suivi :

Questionné par nos soins sur la possibilité d'appliquer le « décret amnistie » dans le cas présent, l'Urbanisme mettra un mois à nous répondre qu'il ne sera pas en mesure de nous ...répondre pour un moment, le service étant entièrement mobilisé par l'implémentation d'un nouveau programme informatique ainsi que par les modifications du CoDT entrées en vigueur au 1^{er} avril 2024.

Au vu de ce contexte, nous patientons. Toujours sans nouvelles après deux mois, nous relançons l'Urbanisme non sans mettre en évidence l'impasse administrative dans laquelle se trouvent les demandeurs qui attendent des réponses. Ils sont d'autant plus pressés de les obtenir que, dans l'intervalle, ils ont pris l'initiative de consulter le service du Fonctionnaire-délégué pour avis. Lequel va dans le sens d'une amnistie.

La responsable de l'Urbanisme nous revient enfin s'excusant pour le retard. Avec de bonnes nouvelles qui plus est.

S'il leur avait été conseillé de déposer un permis de régularisation à l'époque, c'est parce que les vues anciennes trouvées sur Wal on Map ne permettaient pas de déterminer que le garage existait déjà avant la date de référence (1994) pour bénéficier de l'amnistie. Mais après re-vérification et tenant compte de l'avis en provenance du Fonctionnaire-délégué mais aussi de nouvelles dispositions du CoDT entrées en vigueur au 1^{er} avril (construction de plus de 20 ans), le bien peut être considéré comme conforme. Traduction : il est dispensé de permis de régularisation.

Voilà un bel obstacle levé pour les plaignants. Reste maintenant à obtenir la servitude leur permettant l'accès au garage devant le juge civil.

2024.03.002 – 2024.05.036 – L'URBANISME POUR SEULE ARME ?

Exposé :

Nous regroupons ces deux plaintes car elles ont en commun de concerner l'Urbanisme par effet collatéral. Dans les deux cas, des plaignants s'en prennent à leurs voisins. L'un pour l'installation d'un colombier trop proche de chez lui qui lui occasionne des nuisances, l'autre pour l'exploitation d'une salle annexe mise en location à des particuliers qui y organisent des fêtes privées, avec du tapage nocturne à la clé.

Ces nuisances diverses (déjections des pigeons, risque de maladie, nuisances sonores) ne sont a priori pas du ressort de l'Urbanisme au premier chef mais de la Police ou des agents Constatateurs. Sauf que l'aménagement d'un abri pour pigeons n'est dispensé de permis d'urbanisme que s'il respecte un certain nombre de critères dont une distance de plus de 20 m de l'habitation la plus proche. Cette distance n'étant pas respectée dans le cas qui nous occupe un permis est requis. S'agissant de la salle mise en location, elle fait partie d'un bâtiment à vocation industrielle dont le changement d'affectation pourrait nécessiter la délivrance d'un permis aussi. A tout le moins, ça demande vérification par l'Urbanisme. Les autres services communaux renvoyant les intéressés vers la justice de paix (signalons toutefois que, dans le second cas, le 101 donne suite aux réquisitions pour tapage nocturne mais n'a jusqu'ici pas pu objectiver des dépassements récurrents), ils placent leurs derniers espoirs dans une intervention de l'Urbanisme espérant que ce service va faire démonter le pigeonnier ou interdire la location de la salle. Et pour hâter le processus qui semble s'éterniser ils font appel à nous.

Suivi :

Nous nous tournons vers l'Urbanisme qui applique en la matière la procédure telle qu'imposée par le CoDT en matière d'infractions à l'Urbanisme.

Lorsque le service reçoit un signalement, il adresse un courrier au propriétaire du bien concerné l'invitant à s'expliquer sur l'objet de la plainte. S'il s'avère que la construction est effectivement en infraction, l'Urbanisme adresse alors un avertissement préalable de mise en conformité enjoignant le contrevenant de remettre le bien dans son état initial ou d'introduire une demande de permis d'urbanisme en régularisation.

Un délai variant de trois mois à deux ans lui est laissé pour ce faire. A défaut de mise en conformité dans le délai imparti, un procès-verbal est dressé par la Police marquant le début d'un (long) processus qui peut aboutir à une amende administrative ou à une condamnation pénale et/ou civile.

COMMENTAIRE :

Si on ajoute à la longueur de la procédure, le peu de moyens humains dévolus au traitement des infractions au sein de l'Urbanisme (qui privilégie la délivrance des permis) et, conséquence de cette disette, la priorisation des dossiers en fonction de leur importance, les plaignants ne sont pas rendus.

S'agissant de la plainte relative à la salle de réception, nous sommes parvenu à convaincre l'intéressé de se tourner vers la médiation de quartier (litige de voisinage) et de ne pas tout miser sur un hypothétique déclenchement d'une procédure infractionnelle dans le chef de l'Urbanisme. Pour ce qui concerne le colombier - la médiation de quartier ayant déjà été tentée en vain - on s'acheminait, aux dernières nouvelles, vers la rédaction d'un procès-verbal faute de réaction du contrevenant. Le plaignant, de son côté, s'étonne de n'avoir que l'Urbanisme pour seule option à la justice de paix, face à ce qu'il considère comme une menace pour sa santé.



CHARLEROI
MÉDIATEUR
COMMUNAL

CELLULE MOBILITÉ – COMMISSION TRAFIC ET MOBILITÉ

COMMENTAIRE/RECOMMANDATION :

Pas de dossiers à développer ici (certains sont toujours ouverts) mais le constat qu'il est très difficile d'obtenir des réponses de la Cellule Mobilité. Il est vrai qu'elle n'est pas richement dotée en terme de personnel et que les dossiers foisonnent, associant très souvent d'autres services, ce qui nous permet, fort heureusement, d'accéder à l'information d'une manière ou d'une autre (y compris par l'échevinat). Cette difficulté pour nous d'instruire les plaintes relatives à la mobilité en toute connaissance de cause, pourrait être partiellement compensée si l'accès direct -sans avoir à le demander-nous était permis aux procès-verbaux de la Commission Trafic et Mobilité et, dans la foulée, à celui de l'Observatoire du stationnement.

RAPPORT ANNUEL
2024

31°

01/01 > 31/12/24



BÂTIMENTS

2024.07.001 – CHAUFFE MARCEL, CHAUFFE...

Exposé :

Ce senior fait partie d'un club de tennis de table qui est hébergé dans un complexe sportif. Lors du dernier entraînement, il a constaté que le chauffage fonctionnait « à plein rendement » alors qu'il régnait une température presque caniculaire au dehors. Et ce n'est pas la première fois qu'il constate cette aberration ces dernières années. Il ne sait à qui s'adresser pour remédier à cette fournaise qui, fait-il remarquer, n'est bonne ni pour l'organisme de ces pongistes âgés, ni pour le portefeuille de la Ville.

Suivi :

Nous faisons suivre cette demande qui nous parvient début juillet. Début août, le plaignant nous signale que rien n'a changé. Nous questionnons le dispatching lequel nous informe qu'une demande a été envoyée à Luminus pour stopper le chauffage. Quelques jours plus tard, l'intéressé nous avise que la chaudière a enfin été arrêtée.

2024.04.031 – SENTIER BOUEUX AU CIMETIÈRE

Exposé :

Les parents de la plaignante reposent dans un columbarium dans un cimetière de l'entité. Lors de sa récente visite, elle a constaté qu'un des sentiers s'était transformé en borbier à la suite de fortes pluies. Et pour cause, dit-elle, la terre y a été retournée (pour semer de la pelouse) mais n'a pas été tassée. Et cela fait un petit temps.

Suivi :

Nous signalerons tout en nous en félicitant qu'un service de gestion des plaintes a été mis en place au sein de la division Nature en Ville. Ainsi une réponse circonstanciée a-t-elle été apportée par ce dernier à un autre citoyen qui se plaignait, quant à lui, d'un manque d'entretien de la végétation dans un cimetière (2024.04.032).

« Concernant la mission de Nature en Ville, qui a repris l'entretien d'une partie des espaces verts des cimetières depuis mai 2022, l'organisation se base selon les moyens alloués comme suit :

- 12 cimetières sont entretenus par 5 agents saisonniers, actifs de mars à octobre. Les agents saisonniers sont aidés par des agents en article 60 (selon la disponibilité et la durée de leur contrat, nous disposons entre 0 à 5 agents article 60). L'organisation prévoit de passer au minimum 5 fois dans les allées et deux fois dans les inter-tombes sur la saison.
- 11 cimetières sont entretenus par une société externe, selon la même fréquence de passage. Le premier entretien de l'année des allées est terminé pour la fête des mères (deuxième dimanche de mai, soit le 12/05).

Pour 2024, le marché d'entretien des espaces verts a dû être renouvelé et est opérationnel depuis le 4 mai. Les interventions sur ces cimetières ont seulement pu commencer la semaine du 6 mai (en période de vacances de printemps, avec le congé de l'ascension). Elles sont en cours en ce mois de mai, et devraient se terminer probablement pour fin mai au plus tard.

Pour les allées, il y aura encore 4 autres interventions durant la saison, à répartir selon la pousse de la végétation en fonction de la météo. La dernière intervention se terminant dans les derniers cimetières vers la mi-octobre afin d'être en ordre pour la Toussaint.

Concernant le débroussaillage des espaces inter-tombes, qui comprend aussi le débroussaillage de certaines tombes abandonnées, la première intervention aura lieu en juin, et la dernière avant la Toussaint ».

COMMENTAIRE :

Voilà une réponse détaillée, transparente et qui fixe des échéances. Nous ne pouvons qu'encourager les services à suivre l'exemple de Nature en ville à cet égard et renvoyons à notre recommandation 1 formulée dans le rapport 2023 en page 47.

<https://www.charleroi.be/assets/files/RAPPORT-ANNUEL-MEDIATEUR-2023.pdf>



Dans ce même rapport, nous commentons la « physionomie » générale des plaintes et demandes ayant visé Nature en ville au cours de l'exercice.

Bien que leur nombre a baissé, les dossiers enregistrés en 2024 sont globalement de la même nature que l'an dernier. Nous réitérons dès lors le commentaire que nous formulions à cet égard dans notre rapport annuel 2023 en page 37.



PATRIMOINE

2024.06.006 - 2024.11.014 – LES RÉPONSES SE FONT ATTENDRE

Exposé :

En juin 2023, cette dame s'est inquiétée de savoir si la parcelle communale jouxtant la propriété (et en manque d'entretien) était bien communale et, dans cette hypothèse, si elle n'était pas à vendre. Après un an, elle est toujours sans réponse.

Depuis novembre 2023, l'acquéreur d'un immeuble voisin d'un terrain appartenant à la Ville souhaite savoir s'il peut continuer à lui louer cette portion de terre comme le faisait le précédent propriétaire. Il en attend toujours la réponse.

Suivi :

Si la plaignante du premier dossier a reçu un retour relativement rapide après notre intervention, il a fallu que nous multiplions les rappels (en ce compris à l'Inspecteur général) pour que le service Patrimoine réagisse.

COMMENTAIRE :

Il nous est rapporté qu'un problème de gestion interne a quelque peu perturbé le fonctionnement du service mais une amélioration est attendue.

> INSPECTION RESSOURCES INTERNES/ DIRECTION GÉNÉRALE/BOURGEMESTRE/ COLLÈGE COMMUNAL

COLLÈGE COMMUNAL

2024.05.002 – VILAINE CHUTE SUR LES FAUSSES MARCHES DE LA PLACE VAUBAN

Exposé :

Sortant d'un spectacle donné au Palais des Beaux-Arts en compagnie d'une amie, la grand-mère de la plaignante, une dame âgée de 89 ans, a emprunté la Place Vauban pour rejoindre la rue de la Montagne. Confondant, dans l'obscurité relative, les gradins avec de simples "marches" d'escalier, elle a chuté. Bilan : une fracture du coude droit, une tendinite à la jambe droite, des points de sutures, le tout accompagné d'une commotion cérébrale. Les secours sont arrivés aux abords de la place après une vingtaine de minutes alors que la dame saignait abondamment. L'ambulance bloquée par les bornes empêchant l'accès à la place Vauban, la victime n'a été prise en charge que 45 minutes après sa chute.

La plaignante met en cause la responsabilité de la Ville : absence de barrières de sécurité à l'endroit de la chute, absence de luminaires suffisants, accès à la place bloqué par les bornes qui entravent la circulation des services de secours. Elle réclame une indemnisation pour les frais médicaux.

Suivi :

Ce qui a provoqué la chute de la grand-mère (qui s'en est bien remise on peut s'en féliciter) n'est pas une marche mais un gradin dont la fonctionnalité première n'est pas celle d'un escalier (vu la hauteur de ces « marches » +/- 60 cm) mais d'un promontoire permettant de rattraper les différences de niveau et d'offrir de la sorte une surface plane sur toute la place.

Il n'en reste pas moins que le fait que ce gradin ait été pris pour un escalier praticable par la dame âgée soulève la question de l'éclairage et de la sécurisation de ces gradins ainsi que des mesures à prendre pour éviter la répétition de ce type d'accident. Nous questionnons le cabinet du bourgmestre à cet égard.

- Quant à la lumière, le gestionnaire de réseau ORES a été mandaté pour installer l'éclairage définitif destiné à renforcer la luminosité de la place. Le chantier a pris du retard mais n'est pas remis en cause.
- S'agissant des gradins et de la pose éventuelle d'une protection permanente (lors d'événements organisés sur la place, des barrières Nadar sont installées) le Bureau d'études recherche des solutions pour sécuriser au maximum les lieux sans dénaturer l'architecture telle qu'imaginée par le concepteur. Par ailleurs, la pose de clous est prévue à destination des personnes malvoyantes.

Ambulanciers sans badge

En ce qui concerne l'intervention tardive de l'ambulance, les échanges que nous avons eus avec la zone de secours Hainaut-Est, d'une part, et la police administrative, d'autre part, ont permis de mettre au jour un problème d'accessibilité des ambulances aux bornes télescopiques auquel il a été remédié. Il s'est avéré en effet qu'en attendant l'installation de la fibre optique, les bornes ne peuvent être relevées à distance : il faut que le conducteur des véhicules habilités dispose d'un badge. Les ambulanciers de la zone HE en était apparemment dépourvus.

S'agissant de la demande d'indemnisation, la compagnie d'assurance de la Ville estime que la matérialité des faits n'est pas démontrée (malgré l'intervention d'une ambulance). Quand bien même le serait-elle, la responsabilité de la Ville, qui n'a en cette matière qu'une obligation de moyens, ne peut être mise en cause.

« Dans le cas présent, les lieux ne présentent aucune défectuosité, s'il y a effectivement à un endroit des marches d'une certaine hauteur, elles peuvent être évitées facilement quelques mètres plus loin où la dénivellation avec l'étage inférieur est nettement moindre. Nous vous rappelons que chacun est le premier garant de sa sécurité et qu'il doit s'adapter à la disposition des lieux. Vous mettez également en cause le faible éclairage de l'endroit, nous vous rappelons que celui-ci n'est nullement obligatoire et qu'il fonctionnait correctement au moment des faits. ».

Certes, la position d'Ethias est conforme à une jurisprudence constante mais elle contraste avec la réponse apportée par le bourgmestre à une question d'un conseiller de la minorité à propos de la dangerosité de ces gradins, quelques jours avant la chute :

<https://www.deliberations.be/charleroi/22-avril-2024-18-30/2024-04-22-bulletin-des-publications-des-questions-ecrites-2.pdf>



COLLÈGE CONSTAT DES INCIVILITÉS

2024.05.017 – L'AVERTISSEMENT A PORTÉ SES FRUITS

Exposé :

Le plaignant nous adresse un mail de désespoir après avoir multiplié les démarches auprès des services communaux pour obtenir du propriétaire d'un terrain voisin de chez lui qu'il entretienne la végétation de plus en plus envahissante. Il a l'impression de tourner en rond entre son inspectrice de police et les différents acteurs communaux qui se renvoient la balle. Même son courrier électronique au bourgmestre semble connaître le sort d'une bouteille à la mer.

Suivi :

Après avoir « tracé » ce courrier, nous ne pouvons que constater qu'il est entre les mains du bon destinataire qui n'avait manifestement pas encore eu le temps d'en accuser réception auprès du plaignant. Nous le rassurons à cet égard.

L'affaire n'est pas gagnée pour autant. La cellule des constatateurs fait face à un nombre important de dossiers à traiter et avant d'envisager de dresser un compte-rendu administratif (l'équivalent du procès-verbal pour les sanctions administratives communales), il faut d'abord adresser un courrier d'avertissement au propriétaire du terrain concerné ce qui implique de l'identifier. Ce qui n'est pas toujours aisé.

De son côté, le plaignant, voyant les semaines s'égrener sans recevoir de nouvelles, s'impatiente et adresse des rappels en dépit de notre invitation à la patience.

Nos coups de sonde ponctuels sur l'état d'avancement du dossier nous permettront d'apprendre que la cellule a pu identifier un propriétaire au Cadastre et, à la mi-décembre seulement -sept mois après l'introduction de la plainte- lui a envoyé un courrier d'avertissement l'invitant à procéder à l'entretien et la taille de la végétation.

Ledit propriétaire a fait savoir en réponse qu'il avait été exproprié par la SPGE (Société publique de gestion de l'Eau) laquelle serait désormais propriétaire d'une partie du terrain mais sans certitude, les données cadastrales n'étant pas toujours à jour (ce qui peut poser problème pour poursuivre les contrevenants faute d'identification formelle : l'autorité communale est avisée de ce problème).

Un nouveau courrier d'avertissement a toutefois été envoyé à la SPGE en espérant qu'il trouve un écho. Un rappel fera mouche.

Mais c'est l'intercommunale Igretec, chargée de la gestion de ce terrain par la SPGE, qui répond et qui s'engage à faire le nécessaire.

Le plaignant est satisfait estimant finalement qu'il n'aura pas attendu des semaines et des mois en vain et, par ailleurs, force est de constater que le courrier d'avertissement a pleinement joué son rôle.

COMMENTAIRE :

Alors que la Ville lutte depuis des années contre le fléau des incivilités en matière de propreté et d'environnement, il est capital de donner à cette cellule les moyens nécessaires pour agir efficacement. Aussi louables et nécessaires soient-elles, les campagnes de prévention et de sensibilisation du public doivent être assorties d'une tolérance zéro en la matière qui nécessite que le « bras armé » de cette politique le soit en conséquence.

Les incivilités ne se produisent pas que sur la voie publique ou, comme dans le cas ci-dessus, sur un terrain dépourvu de construction. Chaque année, nous avons à traiter des plaintes émanant de personnes habitant à côté d'un immeuble abandonné, qu'il s'agisse d'une maison de rangée ou d'une villa quatre façades entourée de verdure en devanture. Ces immeubles délaissés sont source de nuisances par ce qu'ils engendrent de l'humidité dans la maison voisine ou parce que la végétation non entretenue envahit les parcelles voisines ou attire déchets et rats.

Souvent, si l'état du bâtiment en question ne présente aucun risque pour la sécurité ou l'hygiène publics, la Ville (la division Logement) renverra le plaignant vers la Justice de paix. Ce dernier pourra toujours faire appel aux agents Constatateurs pour établir un compte-rendu administratif sur base du Règlement général de Police pour les abords de l'immeuble (végétation déchets).

Et bien sûr, la Ville (via ses services financiers) pourra taxer l'immeuble en raison de son état d'abandon ou de délabrement si personne n'est inscrit à l'adresse. Il y a peu, le gouvernement wallon a mis une nouvelle « arme » à disposition (et au bénéfice financier des villes et communes) : une amende administrative sur les logements inoccupés (dont le recensement est en cours).

Ces différents moyens, auxquels s'ajoute la possibilité pour la Ville de recourir aux mesures d'office (avec menace de confiscation de biens en cas de non-remboursement des frais exposés, ainsi que le suggérait le nouvel échevin de la Propreté publique) étant susceptible d'être actionnés par des services différents, n'y aurait-il pas lieu de créer une structure « coupole » regroupant ces acteurs pour envisager la meilleure réponse à donner à ces incivilités immobilières ?

COMMUNICATION

2024.04.003 – CHAPITRER LE CONSEIL COMMUNAL

Exposé :

Notre interlocutrice a pris l'habitude de visionner la vidéo de la séance publique du Conseil communal. Pour ne pas avoir à regarder l'entièreté de la rediffusion (qui se compte en heures), elle souhaiterait pouvoir accéder directement aux débats/interventions qui l'intéressent. Ce qui serait possible en chapitrant la séquence au moyen de repères chronologiques (elle nous communique le lien vers un tutoriel Youtube pour ce faire). Elle est convaincue que cela rendrait cette vidéo plus attractive et que c'est tout bénéfique pour l'exercice de la démocratie. Il ne s'agit pas d'une plainte dans son chef mais d'une suggestion.

Suivi :

Et c'est bien dans cet esprit que nous la faisons suivre vers le service concerné.

Pour avoir déjà abordé plusieurs fois la question en interne, ce dernier est bien conscient de l'intérêt d'intégrer des index pour accroître l'accessibilité aux débats du conseil communal. La technique « you tube » évoquée par l'intéressée est connue mais il est impossible en l'état actuel des moyens humains d'automatiser cette procédure -en cours de direct- vu le nombre de points inscrits à l'ordre du jour (souvent plus de 200) et la longueur des séances (jusqu'à 6 h).

Néanmoins, en collaboration avec le service des Assemblées et les gestionnaires du logiciel IA Delib, l'équipe recherche un moyen technique de pallier ce manque en recourant aux ressources informatiques internes.

COMMENTAIRE :

En tant que spectateur régulier de cette vidéo (par nécessité professionnelle mais pas seulement...) nous ne pouvons que confirmer qu'un chapitrage de la vidéo serait appréciable quelle que soit la méthode retenue pour atteindre l'objectif.



> RÉGIE COMMUNALE AUTONOME

2024.11.011 – C'EST LA FAUTE AU 4411

Exposé :

Au détour d'une longue argumentation sur le stationnement payant tel que pratiqué par la Ville, le plaignant soulève un point qui retient notre attention. A l'expiration de la durée de son stationnement en zone rouge (2 heures) il a reçu une notification de l'opérateur 4411. Comme il n'en avait pas terminé, il a reconduit ce stationnement via un SMS. Il s'étonne d'avoir reçu par la suite une redevance pour avoir dépassé la durée autorisée en zone rouge, alors que dans sa notification, l'opérateur l'invitait, sinon l'incitait, à démarrer une nouvelle session. Alors qu'il vient de recevoir un rappel par huissier avec menace de citation devant la Justice de paix, il nous saisit.

Suivi :

Nous ne pouvons que vérifier en effet que la notification du 4411 signalant la fin d'un stationnement se termine par cette mention : « Stationner plus longtemps? Démarrez une nouvelle session ». Ce qui ressemble fortement en effet à une invitation à dépasser la limite de temps d'un stationnement (pourtant essentielle à la rotation des véhicules). Nous en faisons part à la Régie qui est consciente de la chose.

Dans son courrier à l'intéressé, la RCA reconnaît que « *le message envoyé par certains prestataires pour le paiement du stationnement par SMS n'était pas clair quant à cette limitation du stationnement à 2h en zone rouge. Cela leur a été fait remarquer et le texte a été modifié de sorte que la session mentionne l'heure de fin du stationnement maximum et que la possibilité de reconduire n'est plus indiquée* ».

Invoquant l'absence d'antécédents chez l'intéressé (l'argument de la notification ambiguë du 4411, pour fondé qu'il soit, est un faux argument dans son cas), la Régie annule la redevance et stoppe la procédure chez l'huissier.

> ZONE DE POLICE LOCALE

DIRECTION DES SERVICES À LA COMMUNAUTÉ

POSTES DE POLICE

2024.05.033 – QUAND DES CAMIONS...

Exposé :

La maison de cette riveraine est desservie par une aire de parking située le long de sa rue. Elle nous signale qu'un camion (tracteur + remorque) y est stationné depuis plus d'un mois sans qu'il ne semble jamais être déplacé de la journée ou de la nuit. Qui plus est, la porte de la remorque est ouverte. Elle tente de joindre l'inspecteur de proximité par téléphone mais n'y parvient pas. En soi, la présence du véhicule ne la gêne pas sauf qu'il monopolise 3 ou 4 emplacements de parking à lui seul et qu'il est interdit de stationner en devanture de chez elle (piste cyclable) quand elle reçoit des visiteurs.

Suivi :

Nous tentons à notre tour de joindre l'inspecteur en question. Un rappel à notre premier mail trouvera réponse en la personne d'une collègue qui nous promet d'attirer son attention sur la chose. Deux semaines plus tard, la plaignante nous informe que le camion est parti mais jamais nous n'aurons eu de retour du policier. Dommage, nous aurions aimé pouvoir répondre à l'intéressée que la Police avait fait le nécessaire.

2024.12.016 – ...SQUATTENT LE PARKING DES RIVERAINS

Exposé :

La veille du jour du réveillon de Noël, la même plaignante nous revient. Depuis plusieurs semaines, des poids lourds avec remorques « squattent » tous les jours de 16h30 jusqu'au lendemain matin et les week-ends les aires de parking situées des deux côtés de la voirie. Elle compte recevoir à Noël ainsi qu'à l'An neuf et voudrait s'assurer que ses hôtes trouveront où se garer. Elle relève, en plus, que ces imposants camions, par leur largeur, débordent allègrement du marquage au sol délimitant l'aire de parking par rapport à la route.

Elle a envoyé un mail à l'inspecteur de proximité à la mi-décembre mais n'a jamais eu de réponse. Elle a alors tenté d'appeler le district Centre : en l'absence du collègue concerné, son interlocutrice n'a pu l'aider, invitant la plaignante à attendre son retour...

Suivi :

Le jour de l'appel de la plaignante, nous adressons un courrier électronique au district Centre pour lui demander de réagir à ses mails. Nous n'aurons pas de retour non plus.

Les fêtes passées, la plaignante nous écrit :

« Je tenais à vous faire savoir que je n'ai jamais eu la moindre réponse de la Police à mes mails. Il a fallu que je guette l'arrivée d'un chauffeur à son camion pour lui demander gentiment d'aller stationner ailleurs, surtout pendant les fêtes. Si son accueil est loin d'avoir été enthousiaste, cela semble avoir eu ses effets.

Si la Police y est pour quelque chose, il me semble qu'elle pourrait au moins le faire savoir. Enfin bon, je dirais que c'est le résultat qui compte. Par contre, si elle n'a pas plus agi qu'elle n'a répondu à mes mails, alors on est vraiment en droit de se poser des questions. »

Comme nous n'avons pas été davantage gratifié d'une réponse que la plaignante, nous interpellons la cheffe de Poste en insistant sur le mauvais signal donné à une citoyenne qui a eu le bon réflexe de contacter son inspecteur de proximité au lieu d'appeler intempestivement le 101 (qui a d'autres priorités) même si elle confesse avoir failli le faire en désespoir de cause.

La responsable nous assure de son empathie pour la plaignante et nous indique que des contacts ont déjà été pris avec le conducteur du véhicule concerné, un chauffeur poids lourds travaillant pour une société de transport belge. Il lui a été rappelé que le stationnement de ce type de véhicule est autorisé, mais uniquement pour une durée maximale d'une journée, conformément à la réglementation en vigueur. Et d'insister sur l'importance du respect de ces règles, non seulement pour garantir une bonne circulation, mais aussi par respect pour la collectivité.

À Charleroi, des règles spécifiques régissent le stationnement des poids lourds en agglomération :

- **Durée maximale de stationnement** : Il est interdit aux poids lourds de stationner plus de **8 heures consécutives** dans certaines zones de l'agglomération, en particulier dans les zones résidentielles et commerciales.
- **Signalisation** : Des panneaux indiquent clairement les zones concernées et les horaires spécifiques où ce type de stationnement est autorisé.

Contact a également été pris avec le service Motards de la zone de police qui procédera à des patrouilles pour s'assurer du respect de la réglementation. Toutefois, nous rappelle la Police, il est important de souligner qu'il ne s'agit pas de sanctionner systématiquement le conducteur mais de l'encourager à respecter les règles de manière plus régulière et civilisée. En cas de non-respect persistant, des amendes pourront être délivrées.

Nous aurons comme retour et, cette fois par l'inspecteur de proximité en personne qui prend contact simultanément avec la plaignante, que des PV ont été dressés.

COMMENTAIRE :

Peu de temps avant de clôturer ce rapport, nous avons été sollicité par une autre riveraine pour le même problème qui n'a fait que croître et embellir (ce que nous a confirmé, du reste, la plaignante initiale). En fin de journée, le périmètre de stationnement à proximité de leur maison ressemble presque à une aire de repos d'autoroute tant les poids lourds y sont en nombre. Nous avons relancé le district Centre en vue de nouvelles opérations de répression.

Ce que nous souhaitons également mettre en lumière au travers de cette plainte c'est la difficulté qu'éprouve parfois le citoyen à entrer en contact avec son inspecteur de proximité qui, dans un cas comme celui qui vient d'être relaté, porte très mal son nom. Trop souvent, quand nous demandons à un citoyen qui s'adresse à nous, s'il a touché un mot de son problème à son « agent de quartier », il nous rit au nez. Traduction « L'agent de quartier!? Quel agent de quartier!?! ».

SERVICE MOBILITÉ / ÉTUDE TECHNIQUE VOIRIE

2024.01.021 – EMPLACEMENT RÉSERVÉ PMR EN ATTENTE

Exposé :

En situation de handicap suite à un problème de cheville, le plaignant a sollicité un emplacement de stationnement réservé dans sa rue actuellement en rénovation. C'est lors de l'enquête publique organisée en 2021 en prévision de ce chantier qu'il a introduit cette demande. Le projet de rénovation prévoit la suppression de plusieurs places de stationnement et les emplacements conservés seront, soit plus éloignés de son domicile, soit situés de l'autre côté de la rue. Pire, la Police l'a déjà prévenu qu'en vertu du règlement communal, il ne pourrait pas bénéficier d'un emplacement réservé PMR, étant donné que cette voirie est en régime de stationnement semi-mensuel alterné. Il trouve cette position injuste au regard de sa situation.

Suivi :

Après contact avec le gestionnaire du chantier de voirie et du responsable du service Étude-Mobilité de la Zone de Police, nous sommes en mesure de rassurer le plaignant. Il semble en effet que la création d'un emplacement réservé PMR serait désormais techniquement possible dans les nouveaux espaces de stationnement qui vont être aménagés dans le cadre de cette rénovation. Le refus qui lui avait été signifié en 2022 était justifié principalement par l'existence d'un stationnement alternatif qui ne sera plus en vigueur à l'issue du chantier.

COMMENTAIRE :

Le chantier est terminé depuis un certain temps mais la demande n'a pas encore abouti pour autant. Et pour cause, le nouveau Code de la route qui entrera en vigueur le 1^{er} septembre 2026 sous le nom de « Code de la Voie publique » met fin aux régimes de stationnement alterné dans tout le Royaume. Charleroi n'y échappe pas avec 265 rues concernées et 332 tronçons dits « sensibles ». C'est la Commission Trafic et Mobilité qui est chargée de mener à bien cette importante réforme en matière de stationnement. Notre plaignant devra donc prendre son mal en patience le temps qu'il soit statué sur la fin du stationnement semi-mensuel alterné et sur un nouvel agencement du stationnement dans sa rue.

RECOMMANDATION GÉNÉRALE

LE DROIT À L'ERREUR

En 2025, le réseau belge des Ombudsmans et Médiateurs belges, Ombudsman.be (dont le service, alors dirigé par notre prédécesseur Francis Groff, compte parmi les fondateurs en 1995) a rendu publique une résolution visant à la reconnaissance légale du droit à l'erreur au bénéfice du citoyen. Face à la complexité des législations et la numérisation galopante, un citoyen ou un usager peut, par ignorance de la réglementation, une mauvaise compréhension, une interprétation erronée, une manipulation informatique inadéquate, commettre une erreur de bonne foi en effectuant une démarche administrative. Qu'il s'agisse de solliciter une prime, un permis, une autorisation, de remplir une déclaration, un questionnaire, etc...

Cette erreur est, dans certain cas, susceptible d'entraîner des conséquences graves pour le citoyen/usager qui se voit sanctionné de manière totalement disproportionnée par rapport à la gravité de la « faute » par une administration tenue, elle-même, de s'en remettre inflexiblement à la règle.

Déjà d'application en France et aux Pays-Bas, ce droit à l'erreur qui a fait l'objet d'une résolution du Sénat en 2021 et se retrouve dans plusieurs accords gouvernementaux récents, postule la bonne foi du citoyen et repose, en même temps qu'il la renforce, sur une relation de confiance entre ce dernier et l'administration.

Nous renvoyons le lecteur au lien ci-dessous s'agissant du texte intégral de la résolution mais il nous paraissait intéressant d'en extraire ce passage qui, dans sa dernière partie, concerne plus spécifiquement le pouvoir local :

*« Le droit à l'erreur est d'abord reconnu en tant que principe de bonne administration au même titre que le droit à la sécurité juridique, le droit au traitement de sa demande dans un délai raisonnable, le droit d'être entendu.... Mais il est nécessaire que ce nouveau droit à l'erreur soit consacré dans une disposition de nature législative comme nouveau droit administratif individuel ayant force contraignante à l'égard de toutes les administrations(...). Non seulement, le citoyen pourra l'invoquer dans ses relations avec l'administration, mais aussi devant une juridiction qui pourrait faire appliquer ce droit à l'erreur même s'il n'a pas été évoqué par le citoyen. La nature législative du droit à l'erreur contribuera à renforcer la confiance de l'agent administratif dans le caractère non arbitraire de sa décision de tenir compte de la correction apportée par le citoyen (...) Cela signifie concrètement que ce droit pourrait être invoqué pour écarter l'application d'une sanction prévue dans une disposition légale. Et compte tenu de la structure fédérale de notre pays, il appartiendra aux différents législateurs de légiférer en la matière, pour les services publics dépendant de ces niveaux de pouvoir, et plus particulièrement aux législateurs régionaux pour organiser ce droit au niveau des services publics dépendants des autorités locales (communes, provinces...). **À cet égard, il faut noter qu'en l'absence d'une disposition décrétole, rien n'interdit à une autorité communale ou provinciale de déjà reconnaître ce droit à l'erreur dans un règlement communal ou provincial.** »*

<https://www.ombudsman.be/fr/actualites/pour-une-administration-plus-juste-vers-une-reconnaissance-legale-du-droit-lerreur>



Nous plaidons pour que s'ouvre un débat au sein du Collège et du Conseil sur l'opportunité pour la Ville d'intégrer ce droit à l'erreur à son approche de la relation avec le citoyen et, partant, sur la manière de le faire.



CHARLEROI
MÉDIATEUR
COMMUNAL

ÉVALUATION RECOMMANDATION 2023

►► Insérer sur les courriers sortants de la Ville et du CPAS la possibilité de recourir au médiateur communal.

RAPPORT ANNUEL
2024

31^e

01/01 > 31/12/24

Débatte au Conseil communal d'août 2023 lors de la présentation du rapport annuel, cette recommandation a enfin été adoptée. Nous avons attendu l'installation du nouveau Collège en décembre avant de présenter une note en ce sens au Directeur général et au CODIR. Dans un premier temps, il a été décidé de limiter cette mention aux courriers sortants émanant des services regroupés sous l'appellation « Etat civil-Population-Cimetières » et d'en faire l'évaluation. Le but de la démarche vise en effet à s'assurer que les citoyens/usagers soient informés de la possibilité de s'adresser au médiateur communal s'ils n'obtiennent pas de réponse satisfaisante lors d'un contact préalable avec l'administration. Il ne s'agit pas de les inciter à s'en remettre directement au médiateur.



CONCLUSION LES PRINCIPES DE VENISE

Comme déjà signalé en ouverture de ce rapport, nous ne sommes plus qu'à quelques encablures de la retraite. Certes, il est encore un peu trop tôt pour faire nos adieux et adresser les remerciements d'usage mais pas pour encourager un débat sur le devenir de la fonction.

Si l'on souhaite que la médiatrice ou le médiateur de demain évolue dans un cadre réglementaire renforcé, il n'est pas prématuré de s'atteler dès aujourd'hui à ce chantier. Nous y consacrons notre conclusion. Elle nous emmène dans la Cité des Doges.

C'est à Venise, en effet, en 2019, que la Commission européenne pour la démocratie par le droit (ainsi baptisée « Commission de Venise »), un organe consultatif du Conseil de l'Europe, a édicté vingt-cinq principes visant la protection et la promotion de l'institution de l'Ombudsman. Autant de « commandements » que toute institution de médiation devrait, en principe, observer afin de garantir (et d'en revêtir l'apparence) son indépendance, son objectivité, sa transparence, son équité et son impartialité.

A la demande expresse de Ombudsman.be, le Réseau belge des Ombudsmans et Médiateurs déjà évoqué plus haut, le professeur Stefaan Voet et son équipe de la KU Leuven ont réalisé une étude visant à évaluer les textes fondateurs (loi, décret, règlement communal instituant la fonction) ainsi que les pratiques de la trentaine d'institutions membres du Réseau à l'aune des 25 principes dits « de Venise ».

Dans un souci de concision, hormis le troisième, relatif à la rémunération et à la retraite du médiateur, nous n'avons retenu que les principes auxquels notre règlement communal ne satisfait pas ou pas assez, selon l'étude de la KU Leuven et, dans cette sélection, nous ne nous pencherons que sur ceux qui, à notre appréciation, devraient être (mieux) observés à l'avenir, en priorité.

Signalons toutefois que l'intégralité de l'analyse relative au Médiateur communal de la Ville de Charleroi est disponible (en français) sous le lien

<https://www.charleroi.be/assets/files/2025/Principes-de-Venise-Etude-KUL-Charleroi.pdf>



A noter que les commentaires des auteurs ne se fondent pas uniquement sur le texte du règlement communal mais également sur des informations que nous leur avons communiquées au travers d'un échange. C'est à ce dernier et aux interactions qui l'ont suivi qu'ils se réfèrent quand ils évoquent « les enquêtes menées auprès du médiateur ». Pour certains principes, nous avons amputé ces commentaires de quelques extraits jugés accessoires, les parties de texte non reprises étant signalées par des (...).

PREMIER PRINCIPE :

« Les institutions de médiation ont un rôle important à jouer dans le renforcement de la démocratie, de la primauté du droit, de la bonne administration, de la protection et de la promotion des droits de l'homme ainsi que des libertés fondamentales. Bien qu'il n'existe pas de modèle standardisé dans les Etats membres du Conseil de l'Europe, l'Etat doit soutenir et protéger l'institution du médiateur et s'abstenir de toute action portant atteinte à son indépendance ».

COMMENTAIRE DE L'ÉTUDE :

Le premier principe résume brièvement les objectifs des 25 principes : lutter contre la mauvaise administration au niveau des autorités publiques et protéger et promouvoir les droits de l'homme et les libertés fondamentales. Pour atteindre ces objectifs, les principes visent principalement à sauvegarder l'indépendance des médiateurs, à promouvoir la coopération entre les différents médiateurs et à leur garantir des ressources et un budget suffisants. Ce n'est qu'ainsi qu'ils pourront s'acquitter correctement de leurs tâches sans aucune pression ou influence extérieure. Il est important de mentionner que ce principe souligne que les Principes n'ont pas l'intention de créer un modèle standard à suivre. En d'autres termes, les États restent libres d'organiser leurs services de médiation comme ils le souhaitent.

NOTRE COMMENTAIRE :

Bien que ce premier principe n'ait pas été repris dans l'analyse de cas dans la mesure où sa portée est générale et est censée être rencontrée par toutes les institutions, nous avons jugé intéressant de le mentionner en ce qu'il indique que les Principes de Venise n'ont pas pour ambition d'imposer un modèle standard à suivre. Il est important de le rappeler avant d'aller plus loin.

TROISIÈME PRINCIPE : RÉMUNÉRATION ET RETRAITE

« L'institution du médiateur se voit attribuer un rang élevé approprié, qui se reflète également dans la rémunération du médiateur et dans l'indemnité de départ à la retraite. »

COMMENTAIRE DE L'ÉTUDE :

Le règlement prévoit que la rémunération du médiateur est fixée au moyen d'un barème à 95 % de celui du secrétaire communal (dont le nom a depuis été changé en directeur général). Le règlement ne précise pas à quel montant concret cela correspond.

Les enquêtes menées auprès du médiateur révèlent qu'au cours des 12 dernières années, le médiateur a perçu une rémunération inférieure à celle prescrite par le règlement. Son salaire s'élève à 114.440 euros bruts par an, complété par des chèques-repas et un abonnement illimité à un téléphone portable à usage professionnel. Les frais de transport sont également remboursés en principe, mais le médiateur actuel n'utilise pas cette option.

La pension du médiateur sera calculée selon le système contractuel, sur la base de ce que le médiateur a effectivement gagné.

NOTRE COMMENTAIRE :

Le choix qui fut posé en 1992, lors de l'élaboration du règlement, de se référer au traitement du plus haut grade légal de la Ville, le Directeur général anciennement dénommé le secrétaire communal, pour fixer la rémunération du médiateur traduit plus que certainement la volonté du « législateur communal » de lui conférer un « rang élevé approprié », selon la terminologie de ce troisième principe de Venise. Nous pensons toutefois que ce barème correspondant à 95 pc de celui du Directeur général pêche par son caractère trop mécanique et devrait être remplacé à l'avenir par une fixation du traitement calquée sur les grades du personnel d'encadrement de la fonction publique locale. Enfin, si elle peut être vue comme un marqueur d'indépendance entre autres considérations, cette exigence d'une rémunération élevée ne devrait, en tout état de cause, jamais justifier ou avoir pour effet que le titulaire de la fonction se voit, par ailleurs, dépourvu des moyens suffisants, notamment humains, pour exercer efficacement sa fonction.

Nous faisons ici clairement allusion à la situation dans laquelle nous évoluons depuis 2015 et que nous évoquons ci-dessous (Cfr. 22^{ème} principe de Venise).

Quant au montant de la pension, celui auquel pourra prétendre le fonctionnaire contractuel que nous sommes est nettement moins en adéquation avec le troisième principe de Venise, qui le voudrait à la mesure de la rémunération, mais le régime des retraites pour les contractuels de la fonction publique (identique au secteur privé donc) relève du pouvoir fédéral.

SIXIÈME PRINCIPE : LA NOMINATION

« Le médiateur est élu ou nommé selon des procédures qui renforcent au maximum l'autorité, l'impartialité, l'indépendance et la légitimité de l'institution. Le médiateur est de préférence élu par le Parlement à une majorité qualifiée appropriée ».

COMMENTAIRE DE L'ÉTUDE :

« Le médiateur est nommé par le conseil communal, sur proposition du Collège communal auquel le candidat est proposé par la Commission de la participation citoyenne du Conseil communal. Cette commission est composée à la proportionnelle des partis politiques composant le Conseil communal.

Le règlement ne prévoit pas de majorité spécifique pour la nomination du Médiateur par le Conseil communal. Le médiateur actuel a été nommé à l'unanimité moins une voix. »

NOTRE COMMENTAIRE :

Alors que d'aucuns estimeront que la nature de la fonction mériterait que l'unanimité soit requise pour le choix de son titulaire, le règlement devrait au minimum exiger une majorité qualifiée, gage d'un consensus large autour du candidat retenu.

SEPTIÈME PRINCIPE : PROCÉDURE DE NOMINATION

« La procédure de sélection des candidats passe par un appel public. Elle est publique, transparente, fondée sur le mérite, objective et prévue par la loi. »

COMMENTAIRE DE L'ÉTUDE :

« (...)Hormis l'organe de nomination et de désignation (voir sixième principe) et les critères de nomination (voir huitième principe), le règlement ne stipule rien sur le déroulement de la procédure de nomination. »

NOTRE COMMENTAIRE :

Ce n'est pas la procédure *qui a débouché sur notre nomination qui est ici pointée comme une faiblesse mais surtout le fait qu'elle ne soit pas décrite par le menu dans le règlement.

Nous pensons, pour notre part, que la procédure de nomination de celle ou celui qui nous succédera devrait non seulement figurer dans le règlement communal mais également prévoir que la sélection soit opérée par un jury professionnel (composé notamment de médiateurs institutionnels expérimentés et de « grades légaux » issus d'autres communes) plutôt que par un panel d'élus même s'ils peuvent être associés à la sélection finale.

* Un appel public aux candidats (niveau universitaire requis) a été lancé en 1999. Après un premier tri par un consultant en RH externe, les candidats retenus ont été soumis à une épreuve écrite éliminatoire en 2 parties (1^{ère} partie : synthèse et commentaire d'un texte en rapport avec la fonction. 2^{ème} partie : questionnaire ouvert sur la pratique de la fonction). Les candidats restants ont été auditionnés par un jury issu de la commission de la Participation citoyenne du Conseil communal. L'unique candidat choisi par le jury a été proposé au Collège des Bourgmestre et échevins qui a soumis la proposition au vote du Conseil communal.

DIXIÈME PRINCIPE : DURÉE DU MANDAT

« La durée du mandat du médiateur doit être supérieure à celle du mandat de l'organe de nomination. Le mandat est de préférence limité à une seule période, sans possibilité de réélection ; en tout état de cause, le mandat du médiateur n'est renouvelable qu'une seule fois. Il est préférable que le mandat unique ne soit pas inférieur à sept ans ».

COMMENTAIRE DE L'ÉTUDE :

Le médiateur de Charleroi est nommé pour une durée indéterminée. Bien que le dixième principe ne le mentionne pas explicitement, cela semble aller à l'encontre de l'esprit du principe : il ne parle que de mandats à durée déterminée. Les autres médiateurs belges utilisent également une durée déterminée pour le mandat du médiateur. En raison de la durée indéterminée, le règlement ne dit rien non plus sur la possibilité de renouveler le mandat.

Une enquête auprès du médiateur révèle qu'il s'agit d'un changement intervenu depuis la création du service : à l'origine, il était nommé pour un mandat renouvelable de trois ans. Cette disposition du règlement a été modifiée en 2011.

Par conséquent, le mandat du médiateur dure indubitablement plus longtemps que celui du Conseil communal, l'organe qui le nomme.

NOTRE COMMENTAIRE :

Nous l'avons déjà souligné dans notre dernier rapport annuel (pages 4 et 5) : le régime du mandat de trois ans renouvelable assorti d'un contrat à durée déterminée suivi, en 2011, par l'abandon de ce système de mandat pour le remplacer par un contrat à durée indéterminée a débouché sur une sédentarisation du titulaire contraire à l'esprit de la fonction. Cela fait, en effet, 26 ans que nous sommes en place. De 1999 jusqu'en 2011, le renouvellement de notre mandat triennal a, à chaque fois, été soumis à l'approbation du Conseil communal au terme de ce que l'on considérera comme une évaluation. Mais depuis cette date, d'évaluation, il n'y en a plus eu guère si ce n'est celle qui sanctionne tacitement la présentation du rapport annuel.

Nous sommes convaincu que l'autorité communale devrait initier la réflexion à ce sujet et privilégier deux options :

- instaurer un mandat limité dans le temps dont la durée ne coïnciderait pas avec celle de la mandature communale et renouvelable au moins une fois.
- le maintien du régime de contrat à durée indéterminée mais à la condition de soumettre le titulaire du poste à une évaluation périodique (tous les cinq ans, à titre indicatif) confiée à un prestataire externe, la décision finale incombant au conseil communal.

ONZIÈME PRINCIPE : DÉMISSION

« Le médiateur ne peut être démis de ses fonctions que sur la base d'une liste exhaustive de conditions claires et raisonnables établies par la loi. Celles-ci ne concernent que les critères essentiels d'« incapacité » ou d'« inaptitude à exercer les fonctions », de « mauvais comportement » ou de « faute », qui doivent être interprétés de manière restrictive. La majorité parlementaire requise pour la destitution - par le Parlement lui-même ou par un tribunal à la demande du Parlement - est égale, et de préférence supérieure, à celle requise pour l'élection. La procédure de destitution est publique, transparente et prévue par la loi ».

COMMENTAIRE DE L'ÉTUDE :

L'article 6 du règlement liste les différents motifs pour lesquels le mandat du médiateur peut prendre fin (voir règlement en annexe).

(...)Enfin, le sixième motif est très large : il exige une faute grave au sens du droit du travail. Cela peut se rapporter aux motifs de « mauvais comportement » et de « faute », mais peut aussi aller bien au-delà, en violation du onzième principe.

Le règlement ne précise pas davantage le déroulement de la procédure de licenciement, ni même l'organe qui décide de ce licenciement. L'enquête menée auprès du médiateur révèle qu'il convient de suivre la procédure prévue par la loi sur les contrats de travail du 3 juillet 1978. En principe, la décision de licenciement doit être prise par l'exécutif communal, avec un vote positif du conseil communal.

NOTRE COMMENTAIRE :

Dans notre rapport annuel qui a suivi la modification du règlement intervenue en 2011 et qui nous a valu de passer d'un CDD à un CDI nous regrettons que le « législateur communal » n'ait pas saisi l'occasion pour y inclure une clause de protection excluant explicitement du champ de la faute grave des actes ou des prises de position relevant de l'exercice indépendant de notre fonction. Bien que nous n'ayons jusqu'à aujourd'hui jamais eu à pâtir de l'absence de ce « bouclier », consacrer cette protection dans le règlement nous semble opportune et souhaitable, au nom de l'apparence d'indépendance qui doit accompagner la fonction.

Tant qu'à combler cette lacune dans un futur texte remanié, on pourrait songer à y ajouter l'exigence d'une majorité qualifiée s'agissant de démettre de sa charge le médiateur (à l'exception du cas où c'est l'autorité communale qui décide d'abandonner la fonction).

DOUZIÈME PRINCIPE : LES TÂCHES

« Le mandat du médiateur porte sur la prévention et la correction des cas de mauvaise administration, ainsi que sur la protection et la promotion des droits de l'homme et des libertés fondamentales. »

COMMENTAIRE DE L'ÉTUDE :

[...] Dans le cadre du traitement des plaintes, le règlement fait référence à toutes sortes d'irrégularités administratives : par exemple, il parle d'erreur ou de violation de la loi, de retard anormal, de mauvaise volonté, d'inaction ou, au contraire, d'excès de zèle, et d'un défaut de qualité dans l'accueil et l'écoute d'un citoyen. Il n'y a pas de référence explicite à un devoir de protection des droits et libertés fondamentaux de l'homme.

NOTRE COMMENTAIRE :

Cette dernière préoccupation peut paraître éloignée de notre mission d'intérêt communal dans un régime démocratique doublé d'un Etat de droit, tout en nous paraissant implicitement consubstantielle de notre mission réglementaire de garantir le respect des droits des citoyens. Toutefois, les secousses autoritaristes auxquelles sont confrontées nos démocraties mondiales actuellement et la question migratoire, peu prégnante en 1992 lorsque fut voté notre règlement fondateur mais bien réelle aujourd'hui y compris au niveau communal, justifieraient que cette dimension soit davantage mise en valeur.

QUINZIÈME PRINCIPE : DROIT DE PORTER PLAINTE

« Toute personne physique ou morale, y compris les ONG, a le droit d'accéder librement, sans entrave et gratuitement au médiateur et de déposer une plainte. »

COMMENTAIRE DE L'ÉTUDE :

Selon le règlement, toute personne physique ou morale peut déposer une plainte individuelle auprès du bureau du médiateur. Par ailleurs, le règlement ne stipule rien quant à la procédure de dépôt d'une plainte. Le site web contient un formulaire de plainte et indique les autres moyens de contacter le service du médiateur : l'adresse, deux numéros de téléphone et une adresse électronique. Il indique également qu'une rencontre en personne n'est possible que sur rendez-vous.

Les enquêtes menées auprès du bureau du médiateur révèlent qu'une plainte peut être déposée de différentes manières : par téléphone (sur un numéro gratuit), par courrier, par courriel, via la page Facebook du médiateur, et par un intermédiaire, à savoir un membre du conseil communal ou du conseil du CPAS.

Afin d'accroître la visibilité et l'accessibilité du service du médiateur, il suggère depuis un certain temps que les communications de la Ville et de l'administration communale aux citoyens mentionnent explicitement la possibilité de soumettre des plaintes au médiateur, mais cette suggestion n'a pas été suivie jusqu'à présent.

Rien n'est précisé quant aux exigences linguistiques d'une plainte. Les enquêtes menées auprès du médiateur révèlent que les plaintes peuvent être déposées en français, en néerlandais et en anglais.

NOTRE COMMENTAIRE :

A noter que nous avons répondu à cette enquête avant la présentation de notre rapport annuel 2023 au Conseil communal du mois d'août lors duquel le Collège a validé notre proposition d'insérer une mention sur les courriers en partance de l'administration communale (voir suivi recommandation page 40).

SEIZIÈME PRINCIPE : OPÉRATIONS DE RECHERCHE

« Le médiateur dispose d'un pouvoir discrétionnaire, de sa propre initiative ou à la suite d'une plainte, pour enquêter sur des affaires en tenant dûment compte des recours administratifs disponibles. Le médiateur est habilité à demander la coopération de toute personne ou organisation susceptible de l'aider dans ses enquêtes. Le médiateur dispose d'un droit juridiquement exécutoire d'accès illimité à tous les documents, bases de données et matériels pertinents, y compris ceux qui pourraient être juridiquement privilégiés ou confidentiels. Cela inclut le droit d'accéder sans entrave aux bâtiments, aux institutions et aux personnes, y compris celles qui sont privées de leur liberté.

Le médiateur a le pouvoir d'interroger les fonctionnaires et les autorités ou de leur demander des explications écrites et, en outre, d'accorder une attention et une protection particulières aux lanceurs d'alerte au sein du secteur public ».

COMMENTAIRE DE L'ÉTUDE :

L'article 17 du règlement définit les pouvoirs d'investigation du médiateur. En particulier, le médiateur peut contacter directement les personnes ou les services concernés par la plainte en leur communiquant le texte de la plainte. Ces derniers sont tenus d'y répondre sans délai, et au plus tard dans un délai d'un mois.

Le règlement stipule expressément que le Collège communal s'engage à faire respecter ce délai, mais ne prévoit pas de procédure disciplinaire en cas d'absence de coopération de sa part ou de la part d'une autre autorité municipale.

En outre, le médiateur peut consulter tout document administratif relatif à l'affaire qu'il traite et peut demander au secrétariat général des copies de tout document qui lui semble nécessaire dans l'exercice de ses fonctions.

Le règlement ne prévoit pas de protection pour les lanceurs d'alerte.

NOTRE COMMENTAIRE :

Le délai de réponse d'un mois au plus tard fut introduit dans notre règlement en 2008 ainsi que l'engagement du Collège à le faire respecter. On ne peut dire que cette disposition réglementaire ait vraiment produit l'effet contraignant escompté.

Il serait certainement souhaitable qu'une réponse au médiateur dans un délai d'un mois devienne une vraie obligation pour l'administration et que le Collège veille effectivement à la faire respecter en s'efforçant lui-même de ne pas dépasser ce délai.

Quant à la protection des lanceurs d'alerte, une récente législation wallonne fait obligation aux villes et communes de confier cette mission à un fonctionnaire désigné à cet effet.

DIX-SEPTIÈME PRINCIPE : RECOMMANDATIONS

« Le médiateur est habilité à adresser des recommandations individuelles à tout organe ou institution relevant de la compétence de l'institution. Le médiateur a le droit juridiquement exécutoire d'exiger que les fonctionnaires et les autorités répondent dans un délai raisonnable fixé par le médiateur ».

COMMENTAIRE DE L'ÉTUDE :

Le règlement ne stipule que très peu de choses en ce qui concerne la formulation d'avis aux autorités compétentes. Le règlement habilite le médiateur à recommander des mesures visant à éviter la répétition des faits à l'origine de la plainte, mais uniquement devant le conseil communal. Il ne le fait donc pas (explicitement) devant les autres autorités communales, alors que le dix-septième principe l'exige.

En outre, le règlement ne prévoit aucune autre procédure pour la réponse des autorités compétentes, ni aucune procédure disciplinaire si une autorité refuse de répondre.

NOTRE COMMENTAIRE : voir commentaire commun vingtième principe, ci-dessous.

DIX-HUITIÈME PRINCIPE : RECOMMANDATIONS AUX POUVOIRS EXÉCUTIF ET LÉGISLATIF

« Dans le cadre du suivi de la mise en œuvre au niveau national des instruments internationaux ratifiés relatifs aux droits de l'homme et aux libertés fondamentales et de l'harmonisation de la législation nationale avec ces instruments, le médiateur est habilité à présenter, en public, des recommandations au Parlement ou à l'exécutif, y compris en vue de modifier la législation ou d'en adopter une nouvelle ».

COMMENTAIRE DE L'ÉTUDE :

Outre les dispositions du dix-septième principe, le service du médiateur peut formuler des recommandations au conseil communal dans le rapport annuel qu'il lui adresse et qui est examiné plus en détail dans le cadre du vingtième principe. Ce rapport est également le (seul) moment d'interaction entre le médiateur et le conseil communal.

NOTRE COMMENTAIRE : voir commentaire commun vingtième principe, ci-dessous.

DIX-NEUVIÈME PRINCIPE : INSTRUMENTS DE CONSTITUTIONNALITÉ, AMICUS CURIAE, RECOURS À L'EFFET SUSPENSIF

« À la suite d'une enquête, le médiateur doit de préférence être habilité à contester la constitutionnalité des lois et règlements ou des actes administratifs généraux. Il est préférable que le médiateur soit habilité à intervenir devant les organes juridictionnels et les tribunaux compétents. L'introduction officielle d'une demande auprès du médiateur peut avoir un effet suspensif sur les délais de recours au tribunal, conformément à la loi ».

COMMENTAIRE DE L'ÉTUDE :

Le règlement ne dit rien sur la capacité du médiateur à contester la constitutionnalité des instruments, à intervenir en tant qu'amicus curiae, ni sur la suspension des délais de prescription.

NOTRE COMMENTAIRE :

L'effet suspensif de la saisine du médiateur communal sur les délais de recours au tribunal ou au Conseil d'Etat, de même que son intervention éventuelle en qualité d' « amicus curiae » devant les juridictions, ne pourraient être prévues, et encore moins instaurées, par un règlement communal s'agissant d'une compétence fédérale. Il n'en reste pas moins que l'effet suspensif de la saisine du médiateur communal sur le délai de recours au Conseil d'Etat (et la possibilité qu'il se saisisse en dépit de ce recours) ainsi qu'il est d'application pour les médiateurs parlementaires fédéral et régional, aurait tout son sens si la médiation était institutionnalisée et généralisée à l'échelon local, on relira à ce propos l'extrait du mémorandum rédigé par le réseau « Ombudsman.be » en vue des élections de 2024 dans notre dernier rapport annuel (pages 45-46) <https://www.charleroi.be/assets/files/RAPPORT-ANNUEL-MEDIATEUR-2023.pdf>



VINGTIÈME PRINCIPE : RAPPORT

« Le médiateur fait rapport au Parlement sur les activités de l'institution au moins une fois par an. Dans ce rapport, le médiateur peut informer le Parlement des manquements de l'administration publique. Le médiateur fait également rapport sur des questions spécifiques, s'il le juge approprié. Les rapports du médiateur sont rendus publics. Ils sont dûment pris en compte par les autorités. Cette disposition s'applique également aux rapports que doit présenter le médiateur nommé par l'exécutif ».

COMMENTAIRE DE L'ÉTUDE :

Le règlement stipule que le bureau du médiateur doit envoyer un rapport d'activité annuel au conseil communal. Toujours selon le règlement, ce rapport peut également contenir des recommandations. Il n'y a pas d'autres exigences de fond. Ces rapports sont rendus publics sur le site web du service de médiation. Rien n'est stipulé quant à la réponse du conseil communal, ni quant à d'éventuelles procédures disciplinaires en cas d'absence de réponse. Les enquêtes menées auprès du service du médiateur révèlent qu'il n'y a, en effet, aucune obligation pour l'administration de répondre aux recommandations et qu'aucun délai n'est donc fixé à cet effet. Le débat au sein du conseil communal qui suit la présentation du rapport annuel peut, bien entendu, porter sur les recommandations.

NOTRE COMMENTAIRE : (commun aux dix-septième, dix-huitième et vingtième principes)

S'il est exact que le règlement ne destine nos recommandations qu'au seul conseil communal où elles peuvent être débattues, il est utile de rappeler que les membres du Collège font partie de cette assemblée et sont censés les soumettre pour avis et suivi éventuel à l'administration (qui reçoit par ailleurs le rapport via la direction générale).

Quant à l'obligation pour l'administration et/ou le Collège d'y répondre dans un délai donné comme le suggère ce dix-septième principe, nous préconisons que le règlement soit modifié en sorte de la rendre plus contraignante, à l'instar du délai de réponse en général (voir seizième principe ci-dessus), sans tomber dans l'excès de rigueur qui pourrait s'avérer contre-productif.

Le règlement pourrait également préciser que les recommandations peuvent s'adresser aux différentes composantes de l'institution communale (à l'administration/au Collège/au Conseil) et être formulées en dehors du rapport annuel. Ce qui est le cas en pratique.

Si le pouvoir d'enquêter sans entrave et celui d'émettre des recommandations (avec obligation de réponse) constituent des bases essentielles à l'exercice de la mission du médiateur, il en est un autre, énoncé dans le seizième principe, dont nous sommes actuellement dépourvu mais qui nous semble devoir être envisagé.

Il s'agit du pouvoir d'initiative, un pouvoir discrétionnaire qui, une fois reconnu au médiateur, lui permet de se saisir d'une question sans avoir été saisi d'une plainte préalablement.

Que ce soit au détour de l'examen d'une plainte, lors de nos déplacements en ville, à l'occasion d'une conversation anodine, en consultant la presse ou les réseaux sociaux, nous sommes de temps à autre amené à constater ou à suspecter une anomalie, une procédure à améliorer, un dysfonctionnement sur lesquels nous pourrions nous pencher sans avoir à nous prévaloir de la plainte de Madame Y ou de Monsieur X.

En corollaire de ce pouvoir d'initiative –mais cela implique au minimum des renforts humains et nous renvoie à la question des moyens dévolus au service que nous abordons ci-dessous– le règlement pourrait également prévoir que le médiateur et...son équipe puisse réaliser des enquêtes thématiques à son initiative ou à la demande de l'autorité communale.

VINGT-ET-UNIÈME PRINCIPE : LE BUDGET

« Des ressources budgétaires suffisantes et indépendantes doivent être assurées à l'institution du médiateur. La loi doit prévoir que l'allocation budgétaire de fonds à l'institution du médiateur doit être adaptée à la nécessité d'assurer l'exercice complet, indépendant et efficace de ses responsabilités et de ses fonctions. Le médiateur est consulté et invité à présenter un projet de budget pour l'exercice à venir. Le budget adopté pour l'institution ne peut être réduit en cours d'exercice, sauf si cette réduction s'applique généralement à d'autres institutions de l'État. L'audit financier indépendant du budget du médiateur ne prend en compte que la légalité des procédures financières et non le choix des priorités dans l'exécution du mandat ».

COMMENTAIRE DE L'ÉTUDE :

En ce qui concerne le budget, le règlement prévoit uniquement que le conseil communal fournit les ressources matérielles et humaines nécessaires à l'exercice des fonctions du médiateur. La manière dont ce budget est déterminé ou la procédure suivie à cette fin ne sont pas davantage clarifiées.

L'enquête menée auprès du médiateur révèle que ce budget provient du budget général de la ville de Charleroi. La majeure partie de ce budget est consacrée à la rémunération du Médiateur : il n'a pas d'employé et aucun budget n'est dévolu à la représentation et la publicité du service.

NOTRE COMMENTAIRE : voir commentaire du vingt-deuxième principe, ci-dessous.

VINGT-DEUXIÈME PRINCIPE : RECRUTEMENT DU PERSONNEL

« L'institution du médiateur dispose d'un personnel suffisant et d'une souplesse structurelle appropriée. L'institution peut comprendre un ou plusieurs adjoints, nommés par le médiateur. Le médiateur doit être en mesure de recruter son personnel ».

COMMENTAIRE DE L'ÉTUDE :

En ce qui concerne le personnel, le règlement stipule simplement que le collège communal doit fournir au médiateur les ressources matérielles et humaines nécessaires à l'exercice de ses fonctions. En outre, le règlement précise que le médiateur a autorité sur le personnel mis à sa disposition. Il n'est donc pas clair qui est responsable du recrutement du personnel, ni quelle est la procédure à suivre à cet égard.

L'enquête menée auprès du médiateur révèle que, dans la pratique, aucun agent supplémentaire n'a été nommé au bureau du médiateur [depuis 2015, c'est nous qui rajoutons]. La décision d'engager du personnel supplémentaire relève du Collège communal. Toutefois, le médiateur est impliqué dans le choix du candidat et dans les différentes étapes de la procédure de sélection.

NOTRE COMMENTAIRE : (commun aux vingt-et-unième et vingt-deuxième principes)

Durant la législature 2006-2012, notre budget de fonctionnement a effectivement été ramené au montant de notre cotisation annuelle (100 euros) au réseau Ombudsman.be (anciennement CPMO). Il est actuellement de 200 euros et est appelé à augmenter en 2026. Toute dépense autre que celle-là doit faire l'objet d'une demande préalable d'inscription de crédits au budget. Quant au personnel assistant le médiateur, il est progressivement passé de quatre collaborateurs/trices (2 agents Ville/2 agents CPAS) à zéro entre 1999 et 2015.

Le règlement est effectivement muet quant au recrutement des collaborateurs et, partant, à l'implication du médiateur dans le processus de sélection. Depuis le départ de notre dernière collaboratrice en 2015, un appel à candidats pour un mi-temps en mobilité interne a été lancé. Nous avons été invité à auditionner deux candidates et à faire rapport à l'autorité communale mais dans les deux cas la procédure n'a pas abouti.

Que leur recrutement par le médiateur ne soit pas prévu par le règlement communal n'est sans doute qu'un moindre écart avec le prescrit de Venise au regard de l'absence de collaborateur qui perdure depuis 2015.

Si nous nous sommes accommodé de la situation – faisant le constat que les conditions de recrutement imposées par l'autorité communale étaient trop restrictives (mi-temps en mobilité interne sur base volontaire et avec accord de la hiérarchie) pour espérer « dénicher » un jour le bon profil, le redéploiement futur du service – si la volonté politique existe – implique qu'il soit re-staffé.

Nous sommes certes conscient de la situation financière de la Ville et des balises qui lui sont imposées par le pouvoir de tutelle en terme de dépenses pour les prochaines années. Qu'il nous soit toutefois permis de faire acter qu'un fonctionnaire dont la rémunération reflète « un rang élevé approprié » pour reprendre les termes du troisième principe de Venise, doit au minimum minimorum pouvoir compter sur un secrétariat, comme tous les hauts cadres de la Ville. Question d'efficacité, question de cohérence aussi.

Au travers de cette analyse critique fondée sur les Principes de Venise, nous avons vu que nous pouvions mieux faire à certains égards et non des moindres.

Face à ce constat, il serait confortable de compter sur une seule main les villes et communes wallonnes qui se sont dotées d'un médiateur communal au cours de ces trente dernières années et, devant le peu de doigts levés, se dire qu'à Charleroi on n'a peut-être pas le « nec plus ultra » mais que c'est toujours mieux que pas de médiateur du tout.

La frilosité des autres ne saurait servir de prétexte au maintien d'un statu quo : c'est à une autre attitude, plus volontariste, que nous en appelons. En sa qualité de première métropole de Wallonie, alors que la médiation institutionnelle locale est largement implantée chez nos voisins flamands et connaît un développement certain à Bruxelles, il serait dommage que notre Ville ne se donne pas les moyens de renforcer l'institution qu'elle fut la première à mettre en place en Belgique francophone. C'était en 1992.



CHARLEROI
MÉDIATEUR
COMMUNAL

RAPPORT ANNUEL
2024

31°

01/01 > 31/12/24

ANNEXES

ANNEXE I

• LISTE DES ABRÉVIATIONS

VILLE

AIS	Agence immobilière sociale
ALE	Agence Locale pour l'Emploi
AMU	Aménagement du territoire
ANU	Animation urbaine
ASS	Assurance
BAT	Bâtiments
BEA	Bien-être animal
BOU	Bourgmestre
CIM	Etat-civil - Cimetières
COL	Collège communal
COM	Communication
CON	Agent constatateur
COT	Contentieux taxes et redevances- recouvrements
DIR	Direction générale
EDU	Enseignement communal
LOG	Logement
MED	Médiation de quartier
MOB	Mobilité
MPC	Marchés publics-commerce
NEV	Nature en Ville
PAT	Patrimoine
PDC	Participation du citoyen
PEU	Permis environnement / permis unique
PER	Gestion du personnel
PNV	Propreté - Nature en Ville
POA	Police administrative
POP	Population
PRO	Propreté publique
RCA	Régie Communale Autonome
RCO	Ressources communales
SAC	Sanctions administratives communales
SGE	Services généraux
SPO	Sports
URB	Urbanisme
VOI	Voirie

CPAS

ADG	Administration générale
ASO	Aide sociale

POLICE

POL	Police hors POQ et POT
POQ	Postes de police
POS	Police-secours (101)
POT	Services Trafic-Etudes-Mobilité

MÉDIATEUR COMMUNAL

OMB	Médiateur communal
-----	--------------------

STATUT DES PLAINTES

EC	Instruction en cours
F	Fondée
I	Instruction interrompue
NF	Non fondée
NR	Non recevable
R	Appréciation réservée

ANNEXE I

• LISTE DES DOSSIERS TRAITÉS EN 2024 (VILLE ET ASSIMILES / CPAS)

RAPPORT ANNUEL
2024

31°

01/01 > 31/12/24

Plainte (P) Demande Information (D)	Numéro	Département	Résumé	Statut
Inspection générale Vie citoyenne				
P	2024.01.014	CIM	Transfert de corps sans prévenir famille	R
P	2024.01.019	CIM	Corbeilles cimetièrre non vidées	F
P	2024.01.020	CIM	Corbeilles cimetièrre non vidées	F
P	2024.03.005	CIM	Application tardive d'un jugement du tribunal de la famille	F
P	2024.04.007	CIM	Transcription tardive d'un mariage contracté à l'étranger	F
D	2024.04.008	CIM	Demande d'informations sur la reconnaissance d'un enfant mort-né	
P	2024.04.031	CIM	Dépôt de fleurs fanées cimetièrre	F
P	2024.04.032	CIM	Manque d'entretien d'un cimetièrre	R
D	2024.06.019	CIM	Recherche de la tombe d'un parent décédé	I
P	2024.06.023	CIM	Absence de plaque d'identification d'un défunt sur columbarium	F
P	2024.07.010	CIM	Refus de célébration d'un mariage par OEC pour suspicion de fraude	
D	2024.09.015	CIM	Demande d'informations sur l'acquisition de la nationalité	
P	2024.09.016	CIM	Envoi tardif d'un acte de naissance	NF
P	2024.10.034	CIM	Etat De délabrement des tombes d'un cimetièrre	F
D	2024.12.007	CIM	Demande d'informations sur délais pour transcription d'un mariage	
P	2024.12.011	CIM	Mur d'un cimetièrre en attente de réparation	R
P	2024.06.021	EDU	Candidature comme responsable PEPS sans réponse	R
D	2024.10.004	EDU	Impossibilité de joindre un établissement scolaire communal	
P	2024.04.033	MPC	Implantation du marché dominical à la rue de la Science	NF
P	2024.09.010	MPC	Refus d'octroi d'un abonnement "maraîcher" au marché dominical	R
P	2024.01.011	POP	Absence d'information sur le changement d'un nom de rue	NF
P	2024.01.026	POP	Radiation d'office tardive	NF
P	2024.02.002	POP	Procédure de changement d'adresse trop longue	F
D	2024.02.022	POP	Demande d'informations sur la délivrance d'un titre de séjour	
D	2024.03.039	POP	Demande d'informations sur procédure de changement d'adresse	
P	2024.04.011	POP	Contestation frais de délivrance d'un document administratif	I
P	2024.04.022	POP	Traitement déficient d'une demande de régularisation	NF
P	2024.04.026	POP	Refus d'échanger un permis de conduire espagnol contre un permis belge	R
P	2024.05.001	POP	Refus de régularisation du séjour	NF
D	2024.05.004	POP	Demande d'actes d'Etat civil	

Plainte (P) Demande Information (D)	Numéro	Département	Résumé	Statut
P	2024.05.005	POP	Délivrance tardive d'un acte d'Etat civil	NF
P	2024.05.013	POP	Demande de numérotation d'une nouvelle construction sans réponse	F
D	2024.05.018	POP	Demande d'informations sur procédure de renouvellement de titre de séjour	
D	2024.05.031	POP	Demande de changement de bureau de vote pour cause de mobilité réduite	
D	2024.05.032	POP	Demande d'info sur état d'avancement d'un renouvellement titre de séjour	
P	2024.05.035	POP	Impossibilité d'obtenir rendez-vous proche au service des Étrangers	F
D	2024.05.037	POP	Convocation tardive pour la présidence d'un bureau de vote	
P	2024.06.001	POP	Communication de données personnelles aux partis en vue des élections	NF
P	2024.06.002	POP	Refus de délivrance d'une attestation pour dispense de vote	R
P	2024.06.003	POP	Absence de confirmation de la désignation comme président bureau de vote	F
P	2024.06.005	POP	Manque d'éclairage dans l'isoloir d'un bureau de vote	F
D	2024.06.010	POP	Demande d'annexe 15 dans le cadre d'un renouvellement de titre de séjour	
P	2024.06.015	POP	Distribution tickets d'attente à la MCA arrêtée prématurément	F
P	2024.06.026	POP	Distribution tickets d'attente à la MCA arrêtée prématurément	F
P	2024.07.005	POP	Erreur dans une composition ménage imputée à l'administration	R
P	2024.07.006	POP	Procédure de changement d'adresse trop longue	F
D	2024.08.006	POP	Demande d'infos sur état d'avancement d'un changement d'adresse	
P	2024.08.008	POP	Refus photo carte d'identité pour un enfant de - 12 ans	NF
D	2024.08.020	POP	Demande d'infos sur les critères de désignation présidence bureau de vote	
P	2024.08.024	POP	Date d'inscription à l'adresse postérieure à la date de la demande	NF
P	2024.09.026	POP	Refus photo carte d'identité tirée au photomaton	I
P	2024.10.021	POP	Carte d'identité non rendue par le bureau lors du vote	NF
P	2024.10.026	POP	Longue attente au service des Étrangers	F
P	2024.10.027	POP	Refus de délivrance carte d'identité au service des Étrangers	NF
P	2024.10.029	POP	Procédure de changement d'adresse tardive pour un enfant adopté	F
P	2024.10.030	POP	Difficultés pour renouvellement titre de séjour	NF
D	2024.11.001	POP	Demande info sur renouvellement titre de séjour	
P	2024.11.003	POP	Longue attente au service des Étrangers	F
P	2024.11.008	POP	Longue attente au service des Étrangers	F
P	2024.11.009	POP	Longue attente au service des Étrangers	F
P	2024.11.021	POP	Certificat médical refusé pour renouvellement CI en absence du titulaire	F
P	2024.12.002	POP	Procédure de changement d'adresse tardive au service des Étrangers	NF
D	2024.12.008	POP	Demande d'informations sur délivrance d'un titre de séjour	
P	2024.02.030	SPO	Litige avec gestionnaires d'un terrain de football	NF

Plainte (P) Demande Information (D)	Numéro	Département	Résumé	Statut
Inspection générale Aménagement et Développement de la Ville				
D	2024.06.027	AIS	Demande d'informations sur remboursement garantie locative	
P	2024.10.037	AMU	Absence d'éclairage public sur une place communale rénovée	F
P	2024.07.001	BAT	Chauffage excessif en été dans un complexe sportif	F
D	2024.03.009	LOG	Demande d'informations sur permis de location	
D	2024.03.014	LOG	Litige avec un fournisseur d'extincteurs	
D	2024.04.009	LOG	Demande d'informations Immeuble à l'abandon	
D	2024.04.023	LOG	Suspicion de logement insalubre	
P	2024.05.007	LOG	Refus de délivrance d'un permis de location	I
D	2024.05.011	LOG	Demande d'informations immeuble à l'abandon	
D	2024.05.012	LOG	Demande d'informations logement insalubre	
D	2024.05.015	LOG	Demande d'informations logement insalubre	
P	2024.08.022	LOG	Arrêté d'inhabitabilité. Refus proposition de relogement	NF
P	2024.10.003	LOG	Immeuble à l'abandon - Inaction de la Ville	NF
P	2024.02.027	MOB	Demande de stationnement sans réponse	F
D	2024.04.015	MOB	Carrefour dangereux à sécuriser	
P	2024.05.010	MOB	Arrêt de bus mal positionné	F
P	2024.08.001	MOB	Nuisances causées par coussins berlinois	
P	2024.09.018	MOB	Désagréments causés par trafic camion	F
P	2024.09.019	MOB	Difficultés de stationnement en ville	I
P	2024.09.020	MOB	Désagréments causés par trafic camions	I
P	2024.09.022	MOB	Désagréments causés par trafic camions	F
P	2024.09.023	MOB	Désagréments causés par trafic camions	F
P	2024.11.015	MOB	Sens interdit inopportun	EC
P	2024.11.016	MOB	Sens interdit inopportun	EC
D	2024.11.023	MOB	Question sur le stationnement PMR aux abords de la gare (côté Vilette)	
P	2024.12.010	MOB	Demande d'aménagement ralentisseurs sans suite	EC
D	2024.01.005	NEV	Nid de frelons dans un parc communal	
P	2024.02.016	NEV	Présence de pigeons dans une ruelle communale	NF
D	2024.02.025	NEV	Demande d'informations sur entretien parc	
P	2024.03.004	NEV	Arbres communaux dangereux sans surveillance	NF
P	2024.03.029	NEV	Corbeille publique attirant dépôts sauvages	F
P	2024.03.032	NEV	Demande d'indemnisation pour dégâts provoqués par un arbre communal	R
D	2024.04.017	NEV	Arbre menaçant sur le RAVEL	
P	2024.05.020	NEV	Sentier boueux dans un cimetière	F
P	2024.05.028	NEV	Entretien tardif d'un sentier communal	F
P	2024.06.013	NEV	Propriété communale non entretenue	R
P	2024.06.016	NEV	Entretien tardif d'un terrain communal	F
P	2024.07.002	NEV	Demande d'élagage sapins sur parcelle communale sans suite	NF

Plainte (P) Demande Information (D)	Numéro	Département	Résumé	Statut
P	2024.07.023	NEV	Végétation autour d'une voirie communale	I
D	2024.08.003	NEV	Nuisances sonores due au système d'aération d'un supermarché	
D	2024.08.010	NEV	Entretien d'un parc communal	
P	2024.09.021	NEV	Inquiétudes sur risque de pollution aux Pfas	I
P	2024.10.002	NEV	Demande élagage arbres communaux sans suite	F
D	2024.10.006	NEV	Demande d'informations sur l'abattage d'arbres	
D	2024.10.022	NEV	Arbres d'un parc communal envahissants	
P	2024.12.015	NEV	Demande d'indemnisation de dégâts dans un jardin provoqués par sangliers	NF
P	2024.02.015	PAT	Demande d'acquisition d'un bâtiment communal sans réponse	F
P	2024.06.006	PAT	Demande d'informations sur un bien communal sans réponse	F
P	2024.11.014	PAT	Demande informations sur un bien communal sans réponse	F
D	2024.10.025	PEU	Demande aide remplissage demande de PE	
P	2024.02.003	URB	Demande d'aministie d'une construction en infraction refusée	F
P	2024.02.007	URB	Refus de délivrance d'informations sur la mitoyenneté d'1 mur	NF
D	2024.02.009	URB	Demande d'informations sur l'aménagement d'un logement Airbnb	
P	2024.02.017	URB	Demande d'informations sur infraction urbanistique sans réponse	F
D	2024.03.010	URB	Demande d'information sur une ZACC	
P	2024.03.012	URB	Etat d'avancement d'une procédure d'infraction urbanistique	R
P	2024.03.021	URB	Demande de permis d'urbanisme refusée	I
D	2024.03.026	URB	Demande d'aide au remplissage d'une demande de permis d'urbanisme	
P	2024.04.010	URB	Demande de permis d'urbanisme refusée	I
P	2024.05.019	URB	Absence de réponse à une demande consultation d'un permis d'urbanisme	NF
P	2024.05.036	URB	Suspicion d'infraction urbanistique	F
P	2024.07.019	URB	Demande de permis d'urbanisme irrecevable pour incomplétude	NF
D	2024.09.013	URB	Demande de consultation de plans liés à une demande de permis d'urbanisme	
P	2024.12.005	URB	Délivrance d'un permis d'urbanisme malgré une infraction civile	NF
D	2024.01.010	VOI	Demande d'indemnisation de dégâts imputés à un nid de poule	
D	2024.01.015	VOI	Signalement d'un nid de poule	
P	2024.01.016	VOI	Absence de déneigement dans une voirie secondaire	R
D	2024.01.021	VOI	Demande d'emplacement PMR dans une rue en rénovation	
P	2024.01.027	VOI	Eclairage public en panne	NF
D	2024.01.028	VOI	Demande d'indemnisation suite à 1 chute à vélo imputé à l'état de la voirie	
P	2024.02.008	VOI	Boitier ORES installé devant une façade sans autorisation préalable	R
P	2024.02.012	VOI	Matérialisation tardive d'un emplacement PMR réservé	F
P	2024.02.020	VOI	Inondation d'une cave imputée à l'égouttage communal	NF
P	2024.02.028	VOI	Refus de prise en charge de la réparation d'un raccordement privatif	I

Plainte (P) Demande Information (D)	Numéro	Département	Résumé	Statut
D	2024.03.002	VOI	Signalement nid de poule	
P	2024.03.006	VOI	Refus d'indemnisation dégâts nid de poule suite à rapport technique	R
P	2024.03.008	VOI	Présence de rats en provenance d'une chambre de visite égout communal	I
P	2024.03.011	VOI	"Pavés de la mémoire" abîmés lors de leur pose	R
P	2024.03.019	VOI	Infiltration d'eau dans une cave imputée à un filet d'eau dégradé	F
P	2024.03.025	VOI	Refus de marquage au sol de crochets de stationnement	NF
P	2024.03.030	VOI	Pose tardive de nouvelles plaques de rue	F
P	2024.03.040	VOI	Présence d'un potelet empêchant la sortie d'un véhicule de son garage	F
P	2024.04.002	VOI	Voirie en cul-de-sac dégradée	EC
P	2024.04.006	VOI	Inondation d'un terrain imputée à l'égouttage communal	I
P	2024.04.016	VOI	Absence d'accusé de réception à une demande d'indemnisation après inondation	F
P	2024.04.019	VOI	Terrain inondé par un ancien collecteur communal	I
D	2024.05.021	VOI	Affaissement d'un trottoir non signalé	
D	2024.05.027	VOI	Demande d'informations par la médiatrice d'une autre entité	
P	2024.06.017	VOI	Chantier de pose de la fibre optique non concerté avec les riverains	R
P	2024.06.024	VOI	Emplacement PMR réservé mal positionné	F
P	2024.07.007	VOI	Crochets de stationnement devant garage	NF
P	2024.07.022	VOI	Voirie en mauvais état	I
P	2024.07.024	VOI	Eclairage public pas encore rallumé	NF
P	2024.08.018	VOI	Infiltration eau dans une cave imputée à un flet d'eau dégradé	F
P	2024.09.001	VOI	Projet d'aménagement en "dur" d'un sentier de terre non-concrétisé	EC
D	2024.09.006	VOI	Inondations récurrentes lors de fortes pluies	
P	2024.09.009	VOI	Cave inondée suite à un orage violent. Égouttage communal mis en cause	R
P	2024.09.011	VOI	Refus autorisation d'ouverture trottoir	NF
P	2024.09.014	VOI	Refus d'enregistrement d'une déclaration de sinistre suite à une inondation	F
P	2024.09.017	VOI	Emprise non concertée lors d'un chantier voirie	I
P	2024.10.010	VOI	Traitement défaillant d'une demande d'indemnisation pour dégâts nid de poule	NF
P	2024.10.017	VOI	Refus d'indemnisation de dégâts provoqués par un nid de poule	R
D	2024.10.032	VOI	Demande d'informations sur occupation privative de la voirie publique	
P	2024.10.035	VOI	Signalement de nids de poule sans suite	R
D	2024.11.007	VOI	Dégâts à un véhicule occasionné par un chantier de voirie	
P	2024.11.017	VOI	Passage pour piétons effacés depuis longtemps	F
D	2024.11.033	VOI	Eclairage public en panne	
P	2024.12.001	VOI	Refus de prise en charge de la réfection d'un trottoir	I
D	2024.12.003	VOI	Eclairage public en panne	
P	2024.12.012	VOI	Pose tardive de nouvelles plaques de rue	F

Plainte (P) Demande Information (D)	Numéro	Département	Résumé	Statut
D	2024.12.013	VOI	Demande d'informations sur indemnisation dégâts nid poule	
Inspection générale Ressources internes, Direction générale, Bourgmestre, Collège communal				
D	2024.02.010	ASS	Demande indemnisation dégâts provoqués par un arbre communal	
D	2024.03.001	ASS	Demande d'indemnisation nid de poule	
D	2024.05.003	ASS	Demande indemnisation suite à chute sur les gradins de la place Vauban	
D	2024.06.020	ASS	Demande d'informations sur indemnisation	
P	2024.10.016	ASS	Absence d'accusé de réception à une demande d'indemnisation	NF
P	2024.11.022	ASS	Refus d'indemnisation de dégâts dus à un nid de poule par l'assurance	NF
D	2024.02.006	BEA	Présence de rats	
D	2024.05.008	BEA	Chats errants nourris par une voisine	
P	2024.05.017	BOU	Absence de suivi d'une plainte	F
P	2024.09.004	BOU	Tapage nocturne provoqué par un débit de boisson	I
P	2024.09.008	BOU	Nuisances liées à un immeuble à l'abandon	NF
D	2024.12.009	BOU	Demande info sur plainte pour violence pol.	
P	2024.04.030	COL	Chute sur les gradins de la place Vauban	F
P	2024.05.002	COL	Chute sur les gradins de la place Vauban	F
D	2024.04.003	COM	Vidéos du conseil communal	
P	2024.10.005	COM	Impossibilité de joindre le central au 071,86.00.00	R
P	2024.12.014	COM	Absence d'accusé de réception à l'envoi d'un formulaire en ligne	R
P	2024.01.003	CON	Refus d'un agent constatateur de dresser un compte-rendu administratif	F
P	2024.01.032	CON	Contestation d'une sanction administrative communale pour dépôt sauvage	NF
D	2024.02.018	CON	Signalement de dépôts sauvages	
D	2024.03.024	CON	Contestation d'une sanction administrative communale pour dépôt sauvage	
D	2024.04.004	CON	Signalement dépôts sauvages	
P	2024.04.018	CON	Nuisances liées à immeuble à l'abandon	F
P	2024.06.004	CON	Trottoirs envahis par végétation	F
D	2024.06.031	CON	Nuisances dues à maison abandonnée	
P	2024.07.011	CON	Arbres gênants sur propriété voisine	F
D	2024.07.013	CON	Dépôts sauvages récurrents	
D	2024.07.021	CON	Dépôts clandestins sur propriété privée	
P	2024.10.012	CON	Demande intervention 06,031 sans suite	F
D	2024.11.018	CON	Signalement de dépôts clandestins	
P	2024.11.019	CON	Signalement dépôts sauvages sur un parking	
P	2024.11.030	CON	Retard dans le suivi d'un dossier	F
D	2024.01.004	MED	Litige propriétaire-locataire	
D	2024.01.013	MED	Litige de voisinage	



CHARLEROI
MÉDIATEUR
COMMUNAL

RAPPORT ANNUEL
2024

31°

01/01 > 31/12/24

Plainte (P) Demande Information (D)	Numéro	Département	Résumé	Statut
D	2024.01.017	MED	Litige de voisinage	
D	2024.02.023	MED	Litige de voisinage	
D	2024.03.016	MED	Litige de voisinage	
D	2024.03.020	MED	Litige de voisinage	
D	2024.03.022	MED	Litige de voisinage	
D	2024.03.027	MED	Litige de voisinage	
D	2024.03.033	MED	Litige de voisinage	
D	2024.03.034	MED	Demande d'informations sur médiation de quartier	
D	2024.03.036	MED	Litige de voisinage	
D	2024.04.005	MED	Litige de voisinage	
D	2024.04.013	MED	Litige de voisinage	
D	2024.04.024	MED	Litige propriétaire-locataire	
D	2024.05.009	MED	Litige de voisinage	
D	2024.05.014	MED	Litige de voisinage	
D	2024.05.030	MED	Litige de voisinage	
D	2024.06.007	MED	Litige de voisinage	
D	2024.06.018	MED	Litige de voisinage	
D	2024.06.030	MED	Litige de voisinage	
D	2024.07.016	MED	Litige de voisinage	
D	2024.07.017	MED	Litige de voisinage	
D	2024.08.002	MED	Litige de voisinage	
D	2024.09.024	MED	Litige de voisinage	
D	2024.09.025	MED	Litige de voisinage	
D	2024.10.013	MED	Litige de voisinage	
D	2024.10.018	MED	Litige de voisinage	
D	2024.10.023	MED	Demande d'informations sur médiation de quartier	
D	2024.11.002	MED	Litige de voisinage	
D	2024.11.004	MED	Litige de voisinage	
D	2024.11.025	MED	Litige de voisinage	
D	2024.11.028	MED	Litige de voisinage	
D	2024.12.006	MED	Litige de voisinage	
D	2024.12.017	MED	Litige de voisinage	
P	2024.01.007	POA	Contestation redevance pour occupation privative temporaire de la voirie	R
D	2024.01.018	POA	Nuisances liées à un débit de boisson	

Plainte (P) Demande Information (D)	Numéro	Département	Résumé	Statut
Direction financière				
P	2024.02.014	COT	Contestation procédure huissier pour recouvrement d'une taxe	NF
P	2024.07.008	FIN	Répartition sacs TIBI en rapport avec le "zéro déchets"	
P	2024.01.031	RCO	Contestation taxe immeubles inoccupés	NF
P	2024.05.022	RCO	Contestation d'une majoration pour taxation d'office	I
P	2024.10.020	RCO	Contestation taxe déchets	NF
Régie Communale Autonome				
P	2024.01.008	RCA	Contestation procédure huissier pour recouvrement d'une redevance	NF
P	2024.02.011	RCA	Contestation procédure huissier pour recouvrement d'une redevance	NF
P	2024.03.013	RCA	Litige avec employeur	NR
P	2024.03.023	RCA	Contestation redevance stationnement	NF
D	2024.03.028	RCA	Demande d'informations sur moyen de contester redevance	
D	2024.04.012	RCA	Contestation redevance stationnement	
P	2024.05.006	RCA	Contestation redevance stationnement	NF
P	2024.06.008	RCA	Contestation redevance stationnement	NF
D	2024.06.011	RCA	Demande d'informations sur moyen de contester redevance	
P	2024.06.028	RCA	Contestation redevance stationnement	NF
P	2024.07.012	RCA	Contestation redevance stationnement	NF
P	2024.08.013	RCA	Contestation redevance stationnement	NF
P	2024.10.028	RCA	Contestation redevance stationnement	I
P	2024.10.031	RCA	Contestation redevance stationnement	NF
P	2024.10.033	RCA	Contestation redevance stationnement	I
P	2024.11.011	RCA	Contestation redevance stationnement	R
P	2024.11.013	RCA	Contestation redevance stationnement	I
CPAS				
P	2024.01.023	ASO	Impossibilité d'obtenir documents	F
D	2024.02.013	ASO	Demande d'information sur accès au CPAS	
P	2024.02.021	ASO	Prise en charge tardive d'une partie du coût d'un voyage scolaire	F
P	2024.03.007	ASO	Relations difficiles avec une assistante sociale	R
P	2024.03.031	ASO	Retard los du traitement d'une demande d'adresse de référence et du RIS	NF
P	2024.03.038	ASO	Refus d'intervention dans les frais d'un voyage scolaire	NF
P	2024.05.016	ASO	Refus d'octroi du RIS	I
P	2024.06.025	ASO	Plainte contre une assistante sociale	NF
P	2024.06.029	ASO	Suppression du RIS	I
P	2024.06.034	ASO	Refus de prise en charge de la dette de loyer d'un bénéficiaire-locataire	NF
P	2024.07.018	ASO	Refus d'octroyer un contrat "article 60"	I
D	2024.09.027	ASO	Surendettement- Orientation vers la médiation de dettes	
P	2024.10.019	ASO	Recouvrement judiciaire de RIS contesté	F

Plainte (P) Demande Information (D)	Numéro	Département	Résumé	Statut
P	2024.11.031	ASO	Contestation du mis à charge d'un obligé alimentaire	NF
P	2024.11.032	ASO	Retard au versement du RIS	R
Zone de Police locale				
P	2024.02.005	POL	Inaction face à stationnement sauvage sur arrêt de bus	R
P	2024.03.018	POL	PV de stationnement injustifiés et discriminants	NF
P	2024.04.014	POL	Caméras violant la loi sans réaction de la police	I
P	2024.06.012	POL	PV de stationnement injustifié	NF
P	2024.06.033	POL	Laxisme de la police face au deal à la Ville Haute	R
P	2024.07.015	POL	Accès à une rue bloqué intempestivement pour cause de marche folklorique	NF
P	2024.09.012	POL	Refus de prendre une plainte à la Tour de Police	I
P	2024.10.008	POL	Informations obsolètes sur le site internet de la zone de Police	F
P	2024.01.006	POQ	Véhicule stationné devant garage sans réaction de la police	I
P	2024.01.030	POQ	Nuisances causées par des fêtes organisées par une asbl	R
P	2024.02.019	POQ	Voiture abandonnée sans réaction de la Police	F
D	2024.03.003	POQ	Déjections animales	
P	2024.03.017	POQ	Refus d'intervention de la Police suite à une agression par le voisin	NF
D	2024.05.024	POQ	Végétation d'un terrain privé débordant sur voirie	
P	2024.05.026	POQ	Inaction Police face à tapage diurne	R
P	2024.05.033	POQ	Impossibilité de joindre l'inspecteur de proximité	F
D	2024.06.022	POQ	Véhicule obstruant un sentier communal	
D	2024.06.032	POQ	Nuisances sonores occasionnées par une forge mobile	
P	2024.07.009	POQ	Enquête de résidence tardive suite à une demande de changement adresse	R
D	2024.08.007	POQ	Litige de voisinage	
P	2024.08.009	POQ	Nuisances causées par des entrepôts	I
P	2024.08.019	POQ	Refus d'intervention suite à des réquisitions	NF
P	2024.10.001	POQ	Enquête de résidence suite à demande de changement adresse	F
P	2024.10.007	POQ	Enquête de résidence tardive suite à demande de changement adresse	R
D	2024.10.009	POQ	Véhicule mal stationné devant porte entrée	
P	2024.10.014	POQ	Impossibilité de joindre l'inspecteur de proximité	F
D	2024.10.024	POQ	Mur et panneau dégradés suite à un sinistre de la route	
P	2024.11.020	POQ	Impossibilité de joindre l'inspecteur de proximité	F
D	2024.12.016	POQ	Poids lourds squattant des aires de parking	
P	2024.12.018	POQ	Absence de retour au signalement des faits ci-dessus	F
P	2024.02.004	POT	Demande de marquage de crochets de stationnement sans suite	F
D	2024.05.023	POT	Demande d'autorisation de poser une chaînette entre des potelets	
D	2024.08.021	POT	Crochets de stationnement autour d'un garage mal positionnés	
P	2024.10.011	POT	Demande de marquage de lignes jaunes sans suite	R

Plainte (P) Demande Information (D)	Numéro	Département	Résumé	Statut
Médiateur communal				
D	2024.11.029	OMB	Demande réouverture un dossier 2023	

RAPPORT ANNUEL
2024

31°

01/01 > 31/12/24

ANNEXE II

RÈGLEMENT RELATIF AU MÉDIATEUR COMMUNAL

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

Modifié par le Conseil communal en séance des : 29 septembre 2008 / 18 juillet 2011 /
29 juin 2020 (coordination officielle mise à jour en juillet 2020)

ARTICLE 1 :

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

ARTICLE 2 :

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

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

ARTICLE 3 :

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

ARTICLE 4 :

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

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

ARTICLE 5 :

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

- les matières étrangères à la compétence de la Ville, du C.P.A.S, de la Régie communale autonome (RCA) ou de la zone de Police;
 - les affaires dans lesquelles une procédure judiciaire est en cours ou celles dans lesquelles le plaignant a déjà usé des voies de recours administratif qui lui sont offertes notamment auprès des autorités de tutelle;
 - les actes posés par les services de Police dans le cadre de leur mission de police judiciaire ;
- Cependant, si à l'occasion de l'exercice de sa mission, le médiateur a connaissance de faits qui lui sont rapportés et qui sont en rapport avec les activités judiciaires de la Police

communale, il peut en informer le Procureur du Roi. Dans pareil cas, il en informe aussi le Bourgmestre;

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

ARTICLE 6 :

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

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

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 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.