

Charte des utilisateurs des services offerts par l'intercommunale SPI

1. Le cadre légal

L'article L1533-1 du décret du 19 JUILLET 2006 (MB 23/08/06) modifiant le Livre V de la première partie du Code de la Démocratie Locale et de la Décentralisation (CDLD) et relatif aux modes de coopération entre Communes, modifié lui-même par le décret du 9 mars 2007 (MB 23/03/07) § 2 stipule :

« Chaque intercommunale rédige et adopte une charte des utilisateurs comprenant au minimum

- les engagements de l'intercommunale en matière de service aux utilisateurs;
- les procédures de contestation ou réclamation mises à leur disposition;
- les dispositions existant en matière d'information pour les citoyens ».

De cet outil, Pierre DEMEFFE, Directeur à la Direction Générale des Pouvoirs Locaux (DGPL) de la Région wallonne, a écrit : « la charte des utilisateurs et le site Internet sont deux outils qui assureront une **meilleure transparence sur le fonctionnement** des intercommunales et pourront contenir des informations pratiques. Ils viendront ainsi compléter le décret du 7 mars 2001 organisant la publicité de l'administration dans les intercommunales wallonnes, qui crée un **droit à l'information au profit de chaque citoyen** »¹.

Pour mettre en œuvre cette obligation décrétole, il convient :

1. de rappeler la mission générale de l'intercommunale (point 2.1 ci-après) et les missions particulières attribuées à chacun des services (point 2.2 ci-après),
2. d'identifier les utilisateurs des services rendus (point 3)
3. de décrire les engagements du groupe en matière de services aux utilisateurs :
 - o en rappelant les valeurs fondamentales inspirant nos projets, actions, comportements et attitudes (point 4.1)
 - o en précisant le type d'informations qui doivent être fournies aux utilisateurs des services et selon quels moyens de communication (point 4.2)
4. de préciser les procédures de contestation ou réclamation (point 5)
5. de rappeler les autres dispositions décrétoles existant en matière d'information pour les citoyens (point 6).

Nous identifierons enfin les différents services rendus aux utilisateurs et le support sur lequel les engagements pris par l'Intercommunale sont consultables.

2. Les missions de l'Intercommunale

2.1. La mission générale attribuée à l'Intercommunale

La SPI est l'agence de développement économique pour la province de Liège :

¹ La coopération entre communes, Les nouvelles règles en matière de tutelle et principes de bonne gouvernance, Pierre Demeffe - Novembre 2006 – <http://www.uvcw.be/articles/3,74,36,36,1705.htm>

- Elle a en charge la mise en oeuvre d'infrastructures publiques.
- Elle suscite le développement de projets immobiliers visant à améliorer le cadre de vie des citoyens et permettre le développement de l'économie.
- Elle mène des actions d'animation économique ciblées.
- Elle recherche et active des partenariats internationaux.

2.2. Les missions particulières attribuées à l'Intercommunale

Conformément à l'article 3 de ses statuts, il incombe tout d'abord à l'intercommunale SPI⁺ de promouvoir le développement économique et social ainsi que l'aménagement du territoire de la province de Liège :

a) Développement économique :

La société contribue au développement de toutes les activités économiques de la province et notamment de l'industrie, de l'activité des classes moyennes, de l'agriculture, de la sylviculture, des services, du commerce et de l'artisanat compris au sens le plus large des termes, du tourisme, des transports, de la recherche appliquée, etc.

Elle a notamment pour mission d'appliquer les programmes élaborés par les Autorités et les Institutions compétentes.

b) Aménagement du territoire :

La société participe aux études et à l'élaboration des plans prévus par la législation sur l'aménagement du territoire. Elle peut également réaliser elle-même des études et ces plans. Elle est habilitée à cet effet, à passer contrat avec les communes, les Fédérations de communes ou les Agglomérations, la Province, la Région, les Communautés, l'Etat et les organes compétents en la matière.

Elle a notamment pour objet, dans un but d'équipement économique régional et sur la base de la législation en vigueur, d'acquérir des terrains et de les équiper pour en faire des zones à affectation spécialisée, d'acquérir des bâtiments par toutes voies de droit, de prendre ces immeubles en location, de les vendre de gré à gré ou en hausse publique, de les concéder ou de les donner en location afin de les affecter à des buts économiques, de les aménager, de les équiper ou encore d'ériger de nouvelles constructions. La société a la faculté de traiter ces opérations soit avec ses sociétaires soit avec des tiers.

La société est compétente en tout problème d'infrastructure des transports, de lutte contre la pollution, d'approvisionnement en énergie. Elle peut, notamment, procéder à l'étude de :

- a) tous les problèmes d'équipement nécessaire à l'alimentation de la région en eau, gaz, électricité, et produits pétroliers ;
- b) des problèmes posés par l'exploitation des ressources en eau de la région et par l'épuration des eaux usées.

En toutes ces questions, elle agit d'initiative ou avec le concours des institutions spécialisées.

c) Développement social :

Dans le cadre de l'aménagement du territoire, la société apporte son concours au développement des équipements communautaires, du logement, des zones de verdure et de récréation, des moyens de transport en commun, à la sauvegarde de l'environnement. Cette énumération n'est pas limitative.

Dans cette perspective, elle peut mettre en œuvre une politique foncière et de l'habitat par des études appropriées par l'acquisition de terrains, par l'assainissement, la conception et la réalisation d'habitations et de complexes de logements en fonction des besoins humains, économiques et sociaux, avec l'accord des communes intéressées, la collaboration éventuelle des sociétés régionales ou locales d'habitations sociales.

Sur le plan de l'emploi, la société peut prendre ou susciter toute initiative tendant à l'intégration sociale de populations marginalisées ou se trouvant en situation précaire.

L'association réalise son objet :

- soit directement ;
- soit en collaboration ou par l'intermédiaire de tout autre organisme public ou privé et notamment les administrations communales et provinciales, les agglomérations, les associations intercommunales et les sociétés d'habitations sociales

Conformément à l'article 3bis de ses statuts, dans le cadre de secteurs particuliers (structures strictement internes constituées par un ou plusieurs associés, il incombe ensuite à l'Intercommunale d'assumer les missions suivantes :

▫ dans le cadre de son secteur « Communes »

L'Intercommunale apporte à prix coûtant, son appui aux communes et pouvoirs et organismes publics locaux dans tout domaine de leurs compétences, sous la forme de conseils, d'études ou encore de prestations quelconques effectuées en leur faveur ou en leur lieu et place.

▫ dans le cadre de son secteur « Développement immobilier »

L'Intercommunale crée, aménage, finance, promeut, gère et exploite tous services et équipements, bâtiments et infrastructures relatifs au secteur immobilier notamment dans le cadre de la rénovation urbaine, la requalification de sites désaffectés ou l'aménagement d'ensembles immobiliers sur tout le territoire de la province de Liège.

3. Identification des utilisateurs des services rendus

Dans le cadre de ses missions particulières, chaque intercommunale est amenée à rendre des services à des utilisateurs.

Par « utilisateur », il faut entendre :

- tant l'utilisateur contractuel c'est-à-dire celui qui est signataire d'une convention le liant à l'Intercommunale et qui, à ce titre, est tenu ou non, de payer une contribution financière en contrepartie du service presté,
- que l'utilisateur non contractuel qui, bien que n'étant pas lié par un contrat avec l'Intercommunale est néanmoins bénéficiaire direct de ses services,

Par souci de simplification, ces deux types d'utilisateurs concernés par les services rendus sont appelés ici les « clients ».

Par contre, ne sont pas considérés comme des utilisateurs au sens de la présente charte, les tiers qui ne sont ni bénéficiaires directs de l'un des services énumérés au point B ci-avant, ni parties à une convention passée avec l'Intercommunale.

De même, les services rendus en interne ne rentrent pas dans le champ d'application de la présente charte.

4. Les engagements du groupe en matière de services aux utilisateurs

4.1. Nos valeurs fondamentales

Pour assurer des services optima, tous nos projets, actions, comportements et attitudes sont inspirés par les huit valeurs fondamentales suivantes, indissociables et d'égale importance. Ils doivent en outre faire l'objet d'une information adéquate à l'attention de nos clients potentiels et être assurés dans le respect des principes de bonne administration.

Les valeurs de la SPI sont :

L'éthique, l'écoute, l'efficacité, la qualité, la transparence, la fierté, la cohérence, le bien-être.

La recherche permanente de la satisfaction de nos clients est pour la SPI un enjeu majeur. Pour ce faire, des méthodes de travail adaptées sont déployées en vue d'atteindre de meilleures performances, une plus grande efficacité ainsi qu'un plus haut degré d'efficience. Ces méthodes s'articulent notamment autour de la certification ISO 9001.

4.2. Une information complète et adéquate

L'Intercommunale a le devoir de diffuser et de vulgariser par tous les vecteurs de communication adéquats les axes majeurs de sa politique incluant les différents services qu'elle offre à ses « clients ». Cette information est mise à la disposition de tous les clients via le site internet de l'Intercommunale au travers notamment du plan stratégique adopté par les organes de chaque intercommunale.

L'Intercommunale doit en outre pour chaque type de services qu'elle offre, prendre toutes les initiatives utiles en vue d'informer complètement ses « clients » en communiquant les informations minimales suivantes :

- identifier la personne responsable du service et la personne de contact et leurs coordonnées,
- décrire les modalités d'introduction d'une demande de services,
- préciser les conditions et modalités de mise en œuvre du service,

5. Les procédures de contestation ou réclamation

On pourra distinguer utilement trois types de procédures.

1. Les procédures de contestation ou de réclamation « interne » càd des procédures introduites par l'utilisateur auprès des services de l'Intercommunale elle-même. Ces procédures sont de deux types. Il s'agit :
 - o en premier degré, d'une procédure de réclamation auprès de la personne responsable du service concerné et renseignée comme telle à cet effet,
 - o en dernier recours, une procédure de réclamation introduite auprès de la Direction générale de l'Intercommunale.

Dans les deux cas, si le délai de traitement de la plainte risque d'être supérieur à 15 jours, le responsable du traitement de celle-ci en accuse réception par courrier adressé au plaignant. S'il ne peut être fait droit à la plainte, la décision est motivée. Le plaignant en est informé dans les meilleurs délais.

2. Le service de médiation « intercommunales ». Lorsque celui-ci sera mis en place au niveau de la Région wallonne, le courrier refusant de faire droit à la plainte informera le plaignant de cette possibilité de recours et fournira au minimum les coordonnées et l'endroit où l'utilisateur pourra se renseigner sur la procédure à suivre.
3. Le contentieux administratif ou judiciaire. Dans la mesure où la plainte ouvre le droit à un recours administratif ou judiciaire, il en sera fait état dans le courrier notifiant le refus de faire droit aux arguments du plaignant en précisant la juridiction compétente, ses coordonnées et le cas échéant la méthode d'introduction de la procédure.

6. Les autres dispositions existant en matière d'information pour les citoyens.

L'attention des « clients » est attirée sur le fait qu'il existe également différentes normes juridiques ayant mis en œuvre ce que l'on a appelé le droit à l'information, et parmi celles-ci, nous relèverons :

- le décret du 13 juin 1991 concernant l'information relative à l'environnement,
- le décret du 7 mars 2001 sur la publicité de l'administration dans les intercommunales wallonnes,
- le décret du 19 juillet 2006 modifiant le Livre V de la première partie du Code de la démocratie locale et de la décentralisation et relatif aux modes de coopération entre communes.