

# 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** »<sup>1</sup>.*

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 (mise à jour 2023)

#### 2.1. La mission générale attribuée à l'Intercommunale

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

---

<sup>1</sup> 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 l'équipement et la mise à disposition d'espaces d'implantation pour les entreprises.
- Elle accompagne et conseille les collectivités dans leurs projets (infrastructures, numériques, stratégiques).
- Elle suscite le développement de projets immobiliers visant à améliorer le cadre de vie des citoyens et permettre le développement de l'économie.
- Elle recherche et active des partenariats.

## **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 tous les problèmes d'équipement nécessaire à l'alimentation de la région en eau, gaz, électricité, et produits pétroliers.

La société peut étudier et réaliser, en privilégiant le cas échéant en partenariat avec d'autres opérateurs publics ou privés, tout projet dans les domaines de la transition durable du territoire, en ce compris l'énergie, l'économie circulaire et la mobilité.

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.

d) Protection de l'environnement :

Pour se pérenniser, la contribution au développement économique doit s'accompagner d'une réflexion sur le développement durable et la protection de l'environnement. En conséquence, la société a également pour but d'encourager les initiatives locales de développement environnemental, de soutenir sur le territoire de la province de LIEGE les actions innovantes illustrant les voies de développement durable ou de conservation des milieux naturels, de favoriser les échanges et savoir-faire dans ces domaines.

La société est dans ce cadre compétente pour la lutte contre la pollution et la sauvegarde de l'environnement. Elle peut notamment, procéder à l'étude des problèmes posés par l'exploitation des ressources en eau de la région et par l'épuration des eaux usées.

e) Soutien aux pouvoirs locaux :

SPI se veut le premier partenaire opérationnel des pouvoirs et organismes locaux de la province de LIEGE qu'elle entend supporter dans leur action dans tout domaine. Les missions qui lui sont confiées dans ce cadre sont effectuées à prix coûtant. Elles font l'objet d'une comptabilisation distincte, le solde positif ou négatif qui résulte de la différence entre les produits et les charges étant remboursé ou imputé aux pouvoirs et organismes publics locaux qui les ont commandées.

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.

L'intercommunale est créée dans le but principal de promouvoir le développement territorial, économique et social et de la province de Liège et dans le but de satisfaire les besoins de la Province de Liège, des communes actionnaires et autres actionnaires publics, notamment par la conclusion d'accords avec ceux-ci en vue de la fourniture de biens ou de services ou de l'exécution de travaux dans le cadre de l'activité que l'intercommunale exerce ou fait exercer.

En effet, l'intercommunale est créée par et pour la Province et les Communes actionnaires et autres actionnaires publics afin de gérer à leur place les intérêts communaux qui représentent un intérêt pour elles dans la mesure elles font partie de leurs missions légales.

L'intercommunale a également pour but de répondre aux besoins de tiers intéressés et d'exécuter les tâches qui lui sont confiées par les pouvoirs adjudicateurs qui la contrôlent ou par d'autres personnes morales contrôlées par les mêmes pouvoirs adjudicateurs, soit des prestations sur tout objet déterminé considéré d'intérêt communal par les associés ou encore dans le cadre de missions d'intérêt général qui lui sont confiées par d'autres niveaux de pouvoirs et pour lesquelles elle bénéficie de subventions.

Conformément à l'article 4 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 « locaux et personnes morales de droit public »

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 « Assainissement »

L'Intercommunale fournit à tout opérateur public ayant l'assainissement de sites dans son objet social toute l'assistance technique, administrative, comptable et juridique dont celui-ci aura besoin dans l'accomplissement de cette mission statutaire.

Les modalités d'intervention, les missions et le tarif des prestations effectuées pour le compte de ces opérateurs sont fixés dans la convention d'actionnaires proposée par le Conseil d'Administration de SPI. Les prestations de SPI seront effectuées à prix coûtant.

- dans le cadre de son secteur « Partenariat transition »

L'Intercommunale permet et facilite les partenariats visant le portage et la gestion de projets, dans les domaines de la transition durable du territoire. Ces projets ont pour particularité commune de fédérer plusieurs opérateurs publics tout en délimitant et partageant les risques économiques.

### **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 de SPI 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 quatre 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 société coopérative se déclinent comme suit :

Ambition - Pour notre territoire, nos actions combinent performance économique et qualité de vie des citoyens. Pour notre entreprise, nous voulons être audacieux et efficaces.

Orientation clients - Nous sommes proactifs dans la prise en compte des besoins de nos clients. Nous leur apportons une réponse assertive et adaptée qui tient compte de la pérennité de notre territoire et de notre entreprise. Avec amabilité, nous apportons une réponse adaptée, dans un délai convenu, aux demandes de nos collègues.

Ouverture – Nous cultivons nos talents et compétences pour stimuler l'innovation et favoriser les partenariats.

Respect– Qu'il s'agisse de nos clients, collègues, partenaires ou engagements, nous agissons avec éthique et transparence. Nos décisions sont prises dans l'intérêt du territoire.

## **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 » c'est-à-dire des procédures introduites par l'utilisateur auprès des services de l'Intercommunale elle-même. Ces procédures sont de deux types. Il s'agit :
  - en premier degré, d'une procédure de réclamation auprès de la personne responsable du service concerné et renseignée comme telle à cet effet,
  - 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,
- Le règlement général sur la protection des données (RGPD) : ce règlement de l'Union européenne, applicable depuis mai 2018, vise à protéger les données personnelles des citoyens et renforce leur droit à l'information sur l'utilisation de leurs données par les entreprises et les organisations.