



CHARTRE DES UTILISATEURS

Préambule

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. »*

Pour mettre en œuvre cette obligation décrétales, nous rappelons ci-dessous :

1. les missions de l'Intercommunale ;
2. les services proposés aux utilisateurs ainsi que les contacts et les informations générales utiles ;
3. les engagements en matière de services aux utilisateurs et les valeurs fondamentales inspirant les projets et actions de l'Intercommunale ;
4. le type d'informations fournies aux utilisateurs des services et les moyens de communication ;
5. les procédures de contestation ou de réclamation ;
6. les canaux d'information généraux et les contacts.

Enfin, la charte a pour objectif de faciliter la compréhension des missions de l'Intercommunale et des démarches qui doivent être effectuées afin de bénéficier des différents services d'Hygea.

1. Vision de l'Intercommunale

La vision d'Hygea est définie dans un document appelé « Plan Stratégique », établi tous les 3 ans et évalué annuellement.

Ce Plan Stratégique est le fruit d'une réflexion collective avec l'ensemble des responsables de Département d'Hygea ayant permis la définition d'une vision stratégique ambitieuse, d'une formulation claire de ses missions et d'un corps de 7 valeurs destiné à orienter l'action de l'ensemble des collaborateurs au quotidien.

Ainsi, Hygea, à travers sa vision, **ambitionne de contribuer à l'embellissement du cadre de vie par la mise en œuvre de solutions globales et modernes de gestion environnementale.**

Ce socle de **Vision – Missions – Valeurs** éclaire les défis stratégiques et les objectifs qu'Hygea poursuivra durant les prochaines années.

Plus que jamais, l'Intercommunale ambitionne de devenir un acteur de référence dans la conception et la mise en œuvre de solutions performantes de gestion environnementale au bénéfice de ses usagers particuliers, des entreprises et des collectivités locales.

Hygea est animée par un leitmotiv fort : « **Embellir la ville, embellir la vie** ».

Le Plan Stratégique est téléchargeable sur www.hygea.be ou disponible sur simple demande auprès du Service Communication (065/37.57.46).

2. Missions de l'Intercommunale

Créée en 2011, Hygea est une intercommunale multisectorielle active dans la gestion des déchets.

Hygea a pour mission d'assurer la continuité du service public relatif à la propreté publique tout en améliorant la qualité du service rendu au citoyen.

A l'heure actuelle, Hygea compte 24 communes affiliées, soit une zone de 500.000 habitants, et dispose de plus de 370 collaborateurs.

L'article 3 des statuts stipule que l'Intercommunale a pour objet pour son compte propre ou pour le compte de tiers :

1. **la collecte des déchets ménagers, les collectes sélectives en porte-à-porte, la collecte des déchets ménagers y assimilés et la collecte des déchets en général, dont notamment les ordures ménagères (« OM »), les bouteilles en Plastique, les emballages Métalliques et les Cartons à boissons (« PMC »), les Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques (« DEEE ») et les déchets encombrants ;**

2. **le traitement, hors incinération, et la valorisation des déchets** visés par le présent article, en ce compris le déconditionnement des déchets ménagers, le broyage des encombrants, l'élimination (hors incinération) et la valorisation de déchets et les opérations connexes, telles que le stockage et le tri des déchets, en vue d'aboutir soit à la récupération des éléments et des matériaux réutilisables et d'énergie, soit au rejet dans le milieu naturel, de même que le négoce et la transformation de matériaux ou sources énergétiques, la valorisation des fractions extraites des ordures ménagères ou des encombrants ménagers et la valorisation des déchets verts ;
3. **le traitement et le transport du bois et sous-produit du bois**, quelle qu'en soit sa provenance, sa composition et le type de déchet généré tels que, à titre exemplatif, les arbres, bûches, branchages, feuilles, souches, écorces, copeaux, sciures, panneaux, palettes, caisses, piquets, poteaux, bois d'ameublement, poutres, parquet, bois de chantier, de construction ou déconstruction (démolition), poussières de ponçage et ce quelle qu'en soit leur destination et valorisation ;
4. **le transport, voire le transbordement, des déchets** visés par le présent article en vue de leur élimination (incinérateur ou centre d'enfouissement technique (« CET »)) ainsi que le transport des déchets en provenance des Ecoparcs ;
5. **la gestion de la collecte, du traitement (hors incinération) et de la valorisation des déchets** visés par le présent article, en ce compris la vérification de la conformité des sacs d'ordures ménagères et des PMC ainsi que l'approvisionnement des revendeurs agréés des sacs d'ordures ménagères et PMC, la gestion des statistiques, la maintenance du matériel d'exploitation, la gestion, dont la maintenance, des Ecoparcs et du réseau de bulles à verres, ainsi que la location, la collecte et la vidange de conteneurs, la gestion des flux de transport de déchets provenant des Ecoparcs, la gestion des déchets produits en dehors du territoire de la Région wallonne et la gestion et traitement des demandes ou plaintes ;
6. **la biométhanisation**, de toute fraction compostable ou biométhanisable des ordures ménagères, déchets de jardins et la production de biogaz et toutes les activités y relatives, en ce compris l'apport de matière fermentescibles, le prétraitement, le déconditionnement, la préparation des mélanges, l'établissement et la gestion de parcs biodégradables et de station de production de gaz carburant, le broyage des déchets alimentaires, la valorisation et l'exploitation des organiques en vue de leur valorisation, l'hygiénisation et la déshydratation du digestat, la mise en place et l'exploitation de toute unité de compostage ainsi que le séchage ;
7. **toute étude technique ou autre, toute démarche et entreprise concernant la valorisation et la réutilisation des matières et énergies contenues dans les déchets** et d'une manière générale, toute étude, opérations notamment civile,

mobilière, immobilière, industrielle ou financière se rapportant directement ou indirectement à son objet, même partiellement ou pouvant lui être utile ou le faciliter ;

8. **la promotion et la participation à toute société ayant pour objet la valorisation** sous toutes ses formes du savoir-faire de l'Intercommunale et du potentiel de la Région wallonne et la mise en œuvre de toute activité relevant directement ou indirectement de la gestion des déchets et prévues ou suggérées par le Plan Wallon des Déchets ou par le Gouvernement de la Région wallonne ;
9. L'Intercommunale peut **acquérir, exploiter et concéder tout brevet ou licence** qui se rapporte directement ou indirectement à son objet social.

L'Intercommunale peut consentir des prêts et ouvertures de crédits, ainsi que conférer toutes cautions à des tiers, même dans toutes affaires qui ressortent de l'objet social ou de l'énumération précitée.

L'Intercommunale peut agir en qualité d'administrateur ou de liquidateur dans d'autres sociétés.

L'Intercommunale peut s'intéresser par voie d'apport, de cession, de fusion, de scission, de constitution, de souscription, d'alliance, d'intervention financière ou autrement, dans d'autres intercommunales, sociétés, entreprises, associations ou opérations dont les activités sont de nature à favoriser la réalisation de son objet.

La préparation et l'exécution des actes qui relèvent de la gestion administrative et financière des activités de l'Intercommunale énoncées à l'article 3, § 1^{er} des présents statuts restent des activités ou des matières exclusives de l'Intercommunale de Développement Economique et d'Aménagement du Cœur du Hainaut, dont le siège social est établi rue de Nimy, 53 à 7000 Mons (BCE 201.105.843) (« IDEA »).

Enfin, l'Intercommunale Hygea est structurée en **3 secteurs d'activités** :

□ **Secteur d'activités 1**

Le secteur d'activités 1 porte sur la « **collecte des déchets** » qui comprend les activités s'y rapportant. Ce secteur 1 recouvre les trois domaines d'activités suivants :

1. la collecte des ordures ménagères (« domaine d'activités 1 ») ;
2. la collecte sélective (« domaine d'activités 2 ») ;
3. la gestion des Ecoparcs (« domaine d'activités 3 ») ;

en ce compris toutes les activités propres à chacun d'eux.

□ **Secteur d'activités 2**

Le secteur d'activités 2 porte sur le « **traitement des déchets (hors incinération)** » qui comprend les activités s'y rapportant.

❑ **Secteur d'activités 3**

Le secteur d'activités 3 porte sur le « **traitement de tout type de déchets tel que le traitement du bois, de la frigolite** » en collaboration avec d'autres partenaires publics, détenteurs de parts B qui comprend toutes les activités s'y rapportant, telles que visées à l'article 3, § 1^{er} des statuts de l'Intercommunale.

Chaque secteur dispose de son propre capital et de ses propres comptes annuels (compte de résultats) consolidés au niveau faïtier.

3. Services proposés aux utilisateurs de l'Intercommunale

Hygea assure pour les particuliers le ramassage des ordures ménagères sur le territoire de 19 communes ainsi que la collecte des PMC et des papiers-cartons en porte-à-porte sur le territoire de 24 communes du Cœur du Hainaut. Les déchets doivent être apposés à l'extérieur des habitations la veille au soir dans des sacs ou conteneurs réglementaires.

L'Intercommunale gère également un réseau de plus de 1.200 bulles à verre et de 22 Ecoparcs, soit à Baudour, Binche, Boussu, Colfontaine, Cuesmes, Dour, Ecaussinnes, Erquelines, Estinnes, Frameries, Honnelles, Jemappes, Jurbise, Le Roeulx, Manage, Morlanwelz, Obourg, Quévy, Quiévrain, Seneffe, Soignies et Wasmuël.

Les horaires des Ecoparcs sont les suivants (excepté pour celui de Quévy*) :

Horaire d'été : de mi-juin à mi-septembre :

- mardi au vendredi : de 10h00 à 17h45 ;
- samedi : de 9h00 à 16h45 ;
- dimanche, lundi et jours fériés : fermé.

Horaire d'hiver : de mi-septembre à mi-juin :

- mardi au samedi : de 9h00 à 16h45 ;
- dimanche, lundi et jours fériés : fermé.

*Horaire de l'Ecoparc de Quévy : ouvert uniquement les mardis, mercredis et vendredis selon l'horaire des Ecoparcs, pour certaines matières uniquement (www.hygea.be pour plus de détails).

Les Ecoparcs sont **accessibles gratuitement** pour les particuliers de 22 communes, soit Boussu, Binche, Colfontaine, Dour, Ecaussinnes, Erquelines, Estinnes, Frameries, Hensies, Honnelles, Jurbise, Le Roeulx, Manage, Merbes-le-Château, Mons, Morlanwelz, Quaregnon, Quévy, Quiévrain, Saint-Ghislain, Seneffe et Soignies. L'ensemble des citoyens de ces communes peuvent se rendre dans tous les Ecoparcs d'Hygea, ces derniers sont en effet mutualisés. Une carte d'accès et la carte d'identité électronique est obligatoire pour entrer dans les Ecoparcs.

Le **règlement général des Ecoparcs** peut être obtenu sur simple demande au **065/41.27.21**, via email : hygea@hygea.be ou sur le site web www.hygea.be.

Les **règles de tri** peuvent être consultées via :

- le site Internet : www.hygea.be (catégorie : « Citoyens » - Rubrique : « Bien trier ses déchets ») ;
- la brochure « Les Ecoparcs – Guide pratique et Règlement », disponible sur simple demande par email : hygea@hygea.be, par téléphone au 065/41.27.21 ou téléchargeable sur le site www.hygea.be.

L'Intercommunale propose également aux citoyens (excepté pour les habitants de la commune de Lens) un service à la demande pour les personnes n'ayant pas la possibilité de se rendre dans un Ecoparc ou pour tout citoyen qui le désire. Hygea collecte à la demande des ménages tous les déchets pouvant être déposés à l'Ecoparc hormis les inertes. Ces déchets devront être triés, conditionnés ou liés pour être prêts à l'enlèvement. La quantité maximale autorisée par enlèvement est de 6 m³. Un forfait de 50 € pour le 1^{er} m³ sera facturé avec un supplément de 5 € par m³ supplémentaire, soit 75 € les 6 m³.

Contactez le service au 065/87.90.90 du lundi au vendredi entre 9h00 et 15h30 pour prendre rendez-vous.

Des conteneurs de 1.100 L sont mis à la disposition des collectivités, des entreprises et des PME. Pour tout renseignement, contactez le 065/87.90.90 ou via email : logistique@hygea.be.

Des conteneurs de 10, 20 et 30 m³ sont mis à disposition des particuliers, des collectivités, des entreprises et des PME. Pour en savoir plus, contactez le 065/87.90.90 ou via email : logistique@hygea.be.

Enfin, l'Intercommunale Hygea s'engage de manière active à sensibiliser la population via de nombreuses actions de prévention et de sensibilisation à une gestion durable des déchets. Elle est également chargée de mettre en place les plans de prévention communaux.

4. Les engagements de l'Intercommunale en matière de services aux utilisateurs

Afin d'assurer des services d'une qualité optimale, l'ensemble des projets et actions sont basés sur le respect des valeurs fondamentales d'Hygea. Ils doivent en outre faire l'objet d'une information adéquate à l'attention de nos utilisateurs et être assurés dans le respect des principes de bonne administration.

L'Intercommunale s'engage également à respecter la vie privée de ses utilisateurs ; elle respecte les informations qu'elle détient en vertu de ses missions et ce conformément à la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée.

5. Une information complète et adéquate pour les utilisateurs

L'Intercommunale Hygea s'engage à fournir une information complète, exacte et actualisée à l'ensemble des utilisateurs.

Hygea met en œuvre une politique active de relations publiques et de transparence de l'information. En effet, de nombreux documents officiels tels que les statuts de l'Intercommunale, le Rapport d'activités, le Plan Stratégique ou bien encore les calendriers de collecte en porte-à-porte, diverses brochures de présentation, etc. sont disponibles :

- **sur simple demande écrite : Hygea, rue du Champ de Ghislage, 1 à 7021 Havré ;**
- **sur simple demande écrite par email : hygea@hygea.be ;**
- **par téléphone au 065/87.90.90.** Ce numéro est accessible du lundi au vendredi de 8h00 à 17h00, excepté les jours fériés ;
- **via le site internet : www.hygea.be.**

Le décret relatif à la publicité de l'administration dans les intercommunales wallonnes (MB 20/03/2001) prévoit afin d'assurer une information claire et objective tant sur son fonctionnement que ses décisions, deux types de publicités : d'une part, **active**, à savoir que l'Intercommunale doit d'initiative mettre les informations utiles à disposition du public et, d'autre part, **passive**, c'est-à-dire que toute personne a le droit de recevoir sur demande écrite des informations.

En matière de publicité active :

- un membre du personnel, attaché à la Direction Générale, est chargé de la communication à travers de multiples supports (site Internet, publications, etc.). Vous pouvez contacter Madame Emilie Zimbili, Responsable Communication au 065/37.57.25 ou via emilie.zimbili@hygea.be ;
- la correspondance sortant des services indique le nom, la qualité, l'adresse et le cas échéant l'adresse email et le numéro de téléphone de l'agent traitant.

Les documents notifiant une décision ou un acte administratif indiquent les voies éventuelles de recours, les instances compétentes ainsi que les formes et délais à respecter.

En matière de publicité passive, tout demandeur peut :

- prendre connaissance sur place de tout document administratif ;
- obtenir des explications sur un document administratif et en recevoir copie ;
- demander rectification sur les informations le concernant, détenues par l'Intercommunale.

Pour les documents à caractère personnel, il doit justifier d'un intérêt. La demande est adressée au Conseil d'Administration et consignée dans un registre par date de réception.

Sous certaines conditions énumérées de manière limitative, le Conseil d'Administration peut rejeter une demande (document inachevé ou incomplet, demande trop vague, avis ou opinion communiquée librement à titre confidentiel, demande manifestement absurde ou répétée, demande qui peut porter atteinte à la sécurité de la population ou à la vie privée (sauf accord de la personne concernée), obligation de secret imposée par la loi ou caractère

confidentiel des informations d'entreprise ou de fabrication, protection de l'intérêt financier de l'Intercommunale).

Pour les documents couverts par le droit d'auteur, l'Intercommunale doit obtenir l'accord de celui-ci.

Délais

Concernant les demandes de document, l'Intercommunale a 30 jours pour répondre à la demande avec possibilité d'ajourner de 15 jours, sous due motivation.

Pour les demandes de rectification, l'Intercommunale a 60 jours pour y répondre avec possibilité d'ajourner de 30 jours.

En cas de refus de délivrance de documents par le Conseil d'Administration, le demandeur peut adresser une demande en reconsidération et au même moment demander un avis à la Commission d'accès aux documents administratifs qui est un préalable au recours devant le Conseil d'Etat.

Les montants suivants HTVA sont fixés pour la délivrance des documents administratifs :

- 0,30 €/page A4 noir et blanc (hors TVA) ;
- 0,60 €/page A3 noir et blanc (hors TVA) ;
- 1,00 €/page A4 couleurs (hors TVA) ;
- 2,00 €/page A3 couleurs (hors TVA) ;
- 5 € : scan de document et coût pour la recherche des documents effectuée par les services ;
- 80 €/heure : tarif forfaitaire pour les recherches et envois de documents.

Ces montants sont indexés suivant l'indice des prix à la consommation.

Enfin, Hygea s'engage à envoyer des factures détaillées, claires et lisibles aux clients ; les coordonnées complètes du gestionnaire de dossier sont mentionnées sur les factures.

6. Les procédures de contestation ou de réclamation

Trois types de procédures existent :

1. Les procédures de contestation ou de réclamation « interne », soit des procédures introduites par l'utilisateur auprès des services de l'Intercommunale elle-même. Ces procédures sont de deux types, à savoir :
 - en premier degré, une procédure de réclamation auprès de la personne responsable du service concerné et renseigné comme telle à cet effet ;
 - en dernier recours, une procédure de réclamation introduite auprès de Monsieur Jacques De Moortel, Directeur Général de l'Intercommunale.Le responsable du traitement de celle-ci en accuse réception par courrier adressé au plaignant endéans les 10 jours. Hygea s'engage à traiter rapidement et de manière équitable l'ensemble des plaintes des utilisateurs. S'il ne peut être fait

droit à la plainte, la décision doit être motivée et le plaignant doit en être informé dans les meilleurs délais.

Pour un traitement optimum des courriers, l'utilisateur précisera l'objet de sa demande, des références claires ainsi que le nom et les coordonnées téléphoniques de la personne de contact utilement joignable par l'Intercommunale.

2. Le service de médiation « intercommunales ». Lorsque ce service sera mis en place au niveau de la Wallonie, 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.
En cas de désaccord avec l'Intercommunale, l'utilisateur peut dès à présent s'adresser au médiateur de la Wallonie : rue Lucien Namèche, 54 à 5000 Namur - N° vert 0800/19.199 – <http://mediateur.wallonie.be>.
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.

7. Les canaux d'information généraux et les contacts

7.1. Les autres dispositions existantes en matière d'information pour les citoyens

Différentes normes juridiques ayant mis en œuvre le droit à l'information existent dont notamment :

- 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.

7.2. Contacts

Toute correspondance doit être adressée au siège social de l'Intercommunale :

Hygea

Jacques DE MOORTEL

Directeur Général

Rue du Champ de Ghislage, 1

7021 Havré