

10. Question de Madame Angelina CHAN, conseillère communale, du 23 janvier 2024 -- Vraag van Mevrouw Angelina CHAN, gemeenteraadslid, van 23 januari 2024.

Clarification des procédures d'urbanisme et formation du personnel administratif

Je souhaite attirer votre attention sur certaines préoccupations concernant les procédures de demande de permis d'urbanisme au sein de notre commune, en particulier les délais de traitement des demandes de permis d'urbanisme et la cohérence des informations fournies aux demandeurs.

Un cas récent a été porté à mon attention où un habitant de Schaerbeek a soumis une demande de permis d'urbanisme pour un changement d'affectation. Après un délai de 45 jours, on lui a demandé de fournir un document manquant, indiquant ainsi que son dossier était incomplet. Après avoir complété son dossier, l'habitant a dû attendre encore 45 jours supplémentaires pour ensuite apprendre que son dossier n'était toujours pas en ordre et qu'il devait fournir encore d'autres documents.

Cette situation soulève des questions importantes :

- Est-il normal qu'un demandeur ne soit pas informé dès le début de tous les éléments nécessaires à la constitution de son dossier ? Comment la commune s'assure-t-elle que les demandeurs reçoivent une liste exhaustive des documents requis dès le dépôt initial de leur demande de permis ?
- Quelles sont les étapes précises et les délais standards que doit suivre une demande de permis d'urbanisme à Schaerbeek, depuis son dépôt jusqu'à sa conclusion ?
- Comment la commune s'assure-t-elle de la cohérence et de la clarté des informations fournies aux citoyens concernant les documents requis pour les demandes de permis d'urbanisme ?
- Tous les employés impliqués dans le processus de demande de permis d'urbanisme ont-ils reçu une formation adéquate et sont-ils régulièrement mis à jour sur les procédures et réglementations en vigueur ?
- Existe-t-il des mécanismes pour identifier et corriger les retards et incohérences dans le traitement des demandes de permis d'urbanisme ?

Réponse :

La présente fait suite à votre question écrite datée du 23 janvier 2024, relative à la clarification des procédures d'urbanisme et à la formation du personnel administratif.

- ✚ ***Est-il normal qu'un demandeur ne soit pas informé dès le début de tous les éléments nécessaires à la constitution de son dossier ? Comment la commune s'assure-t-elle que les demandeurs reçoivent une liste exhaustive des documents requis dès le dépôt initial de leur demande de permis ?***

Cette information est disponible sur le site internet de la commune (Introduction d'une demande de permis), peut être transmise en envoyant un mail à l'adresse « urbanisme@1030.be, en faisant la demande par téléphone dans nos services ou via notre guichet (sur rendez-vous).

Cette composition de dossier se base sur l'Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 4 juillet 2019 modifiant l'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 12 décembre 2013 déterminant la composition du dossier de demande de permis d'urbanisme.

L'art.4 de cet arrêté précise : « Le dossier de demande de permis d'urbanisme doit comprendre les éléments pertinents permettant à l'autorité de statuer sur la demande en pleine connaissance de cause. En fonction des spécificités de chaque dossier, l'autorité délivrante peut demander, en cours de procédure, des éléments supplémentaires, tels qu'un reportage photographique complémentaire ou des documents démontrant la destination d'un bien. »

Une fois la demande introduite, les agents traitants vérifient la complétude du dossier et informent le demandeur des éléments manquants endéans les 45 jours. Si les éléments fournis ne sont pas suffisants le dossier est à nouveau déclaré incomplet et ainsi de suite jusqu'à complétude du dossier. En fonction des éléments fournis, et conformément à l'art.4 de l'AGRBC précité, de nouveaux documents peuvent être demandés, même en cours de procédure.

✚ **Quelles sont les étapes précises et les délais standards que doit suivre une demande de permis d'urbanisme à Schaerbeek, depuis son dépôt jusqu'à sa conclusion ?**

Les étapes précises et les délais standards sont définis par le CoBAT et diffèrent en fonction du type de demande et des particularités du dossier.

En résumé, quand l'autorité délivrante est la commune (la procédure est sensiblement différente quand la demande doit être introduite à la région) :

- Dépôt de la demande ;
- Dans les 45 jours, la commune déclare le dossier complet (accusé de réception complet – ARC) ou incomplet (accusé de réception incomplet – ARI) ;
- Si le dossier est incomplet, le demandeur a 6 mois pour compléter sa demande. A chaque fois qu'un document est déposé, la commune est tenue d'adresser à nouveau un ARI (même si les éléments demandés figuraient déjà dans le 1^{er} ARI) jusqu'à la complétude totale du dossier ;
- Une fois le dossier déclaré complet, la procédure se poursuit conformément aux délais suivants :
 - Le permis est délivré ou refusé endéans les 75 jours lorsque la demande ne requiert ni intervention du fonctionnaire délégué, ni mesures particulières de publicité (commission de concertation et/ou enquête publique) et ceci suite à une décision du Collège ;
 - Le permis est délivré ou refusé endéans les 90 jours lorsque la demande requiert l'intervention du fonctionnaire délégué ou des mesures particulières de publicité et suite à une décision du Collège (l'avis du fonctionnaire délégué, parfois rendu en commission de concertation, étant contraignant) ;
 - Le permis est délivré ou refusé endéans les 160 jours lorsque la demande requiert l'intervention du fonctionnaire délégué et des mesures particulières de publicité et suite à une décision du Collège (l'avis du fonctionnaire délégué, parfois rendu en commission de concertation, étant contraignant)
- Le collège des Bourgmestre et Echevins peut prolonger ce délai de 30 jours lorsque ce délai expire durant les vacances d'été et/ou lorsque les dispositions du Code imposent de reporter les mesures particulières de publicité en raison des vacances d'été ;
- S'ajoute à ceci le fait que si l'avis préalable à la délivrance du permis est conditionnel (art.191 du CoBAT), des plans modifiés peuvent être demandés. Le demandeur a alors 6 mois pour rentrer des plans modifiés et la commune doit analyser la conformité de ces plans endéans les 30 jours de leur dépôt ;
- Enfin, avant le passage au collège arrêtant l'avis sur la demande de permis, le demandeur peut d'initiative demander de modifier son projet et a alors 6 mois pour introduire un projet modifié. Cette demande modifiée peut susciter de nouveaux délais conformément à la procédure décrite ci-dessus.

Cette description résumée ne reprend que les situations « classiques », comme précisé précédemment, les délais et procédures sont déterminés au cas par cas, conformément à la réglementation (par exemple : prolongation de délais pour la consultation d'instances, en attente du rapport SIAMU, etc.).

✚ **Comment la commune s'assure-t-elle de la cohérence et de la clarté des informations fournies aux citoyens concernant les documents requis pour les demandes de permis d'urbanisme ?**

Les ARI sont rédigés par les agents techniques qui traitent ensuite la demande de permis. Ils sont les mieux placés pour déterminer les éléments manquants de la demande et exiger de fournir tout élément pertinent nécessaire à la bonne compréhension de la demande pour l'agent traitant, les différentes instances (Région, Collège, SIAMU, CRMS, population lors de l'enquête publique, etc). Les ARI détaillent de manière complète et précise les éléments demandés. Le demandeur et/ou son architecte peut prendre contact avec l'agent traitant pour obtenir des informations complémentaires.

La partie PEB (performance énergétique des bâtiments) est traitée par des agents spécifiques désignés et subsidiés par Bruxelles-environnement. Nous constatons que la législation PEB ne s'accorde pas toujours avec la législation urbanistique allant jusqu'à créer des contradictions entre les différentes règles (mais nous sommes tenus de faire appliquer les 2 législations).

✚ *Tous les employés impliqués dans le processus de demande de permis d'urbanisme ont-ils reçu une formation adéquate et sont-ils régulièrement mis à jour sur les procédures et réglementations en vigueur ?*

Tous les agents techniques disposent des diplômes et qualifications pour suivre et traiter les demandes de permis d'urbanismes. Il s'agit d'architectes, d'ingénieurs, d'architectes d'intérieur ou paysagistes,... Ils bénéficient d'une formation poussée sur les réglementations en vigueur et de mise à jour régulières lors de modification des législations. Des réunions d'équipes sont organisées mensuellement avec tous les agents en question pour informer et discuter des modifications ou interprétations des règlements. Des lignes de conduite internes sont rédigées, des contacts sont pris avec la région, Brulocalis, le service juridique ou des conseils externes si nécessaire afin d'appliquer des interprétations correctes et légales en cas de doute. Les agents travaillent en binômes assurant une relecture de avis rédigés, avis qui sont eux-mêmes relus et corrigés si nécessaire par la hiérarchie et/ou le cabinet de l'échevinat de l'urbanisme. Tous les avis préparés dans le cadre des commissions de concertations sont examinés et discutés avec l'agent traitant, la hiérarchie et le cabinet de l'échevinat de l'urbanisme. Ceux-ci sont à nouveau discutés en commission de concertation avec les agents régionaux (Urban, Bxl-patrimoine et environnement).

Les agents administratifs sont formés pour assurer un suivi qualitatif des dossiers et portent une attention particulière à la qualité des avis et permis délivrés ainsi qu'au respect des délais et procédures. Tous les avis et permis font l'objet d'une voire plusieurs vérifications par la hiérarchie et lors de la signature par le cabinet de l'échevinat de l'urbanisme.

Il est à noter que le département urbanisme et environnement de Schaerbeek est la plupart du temps commune pilote pour l'application de nouveaux logiciels ou procédures. Ce département est reconnu comme étant un des plus performant de la RBC et est souvent pris en exemple par d'autres instances.

✚ *Existe-t-il des mécanismes pour identifier et corriger les retards et incohérences dans le traitement des demandes de permis d'urbanisme ?*

Lors de l'arrivée des délais de rigueur le département a modifié sa manière de travailler en mettant entre autres en place un suivi hebdomadaire de tous les dossiers. Cette manière de travailler nous permet de réagir au jour le jour si un dossier approche du délai final.

Il n'y a donc à notre connaissance pas eu de saisine de nos dossiers sur les mois, voire années passées.

Nous ne constatons donc pas ou peu de retards ou incohérences dans le traitement des demandes.

Mais nous ne sommes pas à l'abri d'éventuelles erreurs et il se peut que l'un ou l'autre dossier ait dû faire l'objet d'une rectification.

Tels sont les éléments que nous tenions à porter à votre connaissance.