CHARTE DES UTILISATEURS

Guide pratique



IDELUX

La charte des utilisateurs est destinée à permettre aux utilisateurs de nos services de connaître nos engagements à leur égard.
Elle précise les procédures de contestation ou de réclamation dont ils disposent.
Elle rappelle aussi les dispositions prises par les Intercommunales pour informer les citoyens.

AU SOMMAIRE

- Missions des Intercommunales 5
- Identification des utilisateurs de nos services 9
- Services aux utilisateurs : les engagements d'IDELUX 10
- Procédures de contestation ou de réclamation 11
- Autres dispositions décrétales pour informer les citoyens 11

Août 2026

Missions des Intercommunales

Mission générale attribuée au Groupe IDELUX

Les intercommunales d'IDELUX ont pour mission d'assurer, dans le cadre de la réalisation de leurs métiers, un plus grand bien-être aux habitants de leurs territoires d'action.
Validée par les élus provinciaux et communaux, ainsi que par nos associés privés, cette mission est d'intérêt général.
Pour contribuer à son exécution, chaque intercommunale d'IDELUX s'est vu attribuer des missions particulières.

Missions particulières

IDELUX DÉVELOPPEMENT

Conformément à l'article 2 de ses statuts, il incombe à l'intercommunale IDELUX Développement (Intercommunale pour le Développement économique durable de la province de Luxembourg) de promouvoir le développement économique de la province de Luxembourg en coopération avec les autorités compétentes et les entrepreneurs privés.
Pour effectuer cette mission, IDELUX Développement peut notamment favoriser l'aménagement de l'ensemble de son territoire, établir de nouvelles activités économiques, reconvertir ou étendre celles qui existent.

- Ainsi, IDELUX Développement a pour objet d'acquérir, de concevoir, de construire, de transformer, d'aménager ou d'équiper des immeubles destinés à être affectés à des fins industrielles, artisanales, commerciales et de services ; de vendre, concéder ou louer des terrains ou des bâtiments à des personnes physiques ou morales de droit privé ou public avec charge de les utiliser aux fins pour lesquelles ils ont été aménagés.
- IDELUX Développement peut participer à la création et assumer la gestion d'infrastructures utiles au développement économique.
  - Elle peut concourir à l'établissement de plans d'aménagement et en assurer l'exécution (comme prévu notamment dans le Code wallon de l'aménagement du territoire et de l'urbanisme approuvé par l'Exécutif régional wallon du quatorze mai mil neuf cent quatre-vingt-quatre et ses modifications subséquentes).
  - Elle peut ainsi notamment prêter ses bons offices à tous les pouvoirs publics et privés en vue de favoriser la coordination des travaux nécessaires à l'aménagement du territoire et au développement des régions en cause et jouer, avec l'accord desdits pouvoirs publics et privés, le rôle de représentant des intérêts économiques de celles-ci.

D'une manière générale, l'association peut effectuer tous actes nécessaires à la réalisation de sa finalité et notamment tous actes d'acquisition, de cession ou de mise à disposition des immeubles visés aux alinéas précédents. Elle peut prendre des participations dans d'autres personnes morales ou s'associer avec d'autres personnes physiques ou morales, de droit privé ou de droit public, et conclure notamment avec d'autres intercommunales et avec les Communes des conventions pour une durée déterminée ou indéterminée, relatives à des objets, fournitures et services qui concourent à la réalisation de sa finalité.

IDELUX EAU

Conformément à l'article 2 de ses statuts, il incombe tout d'abord à l'intercommunale IDELUX Eau :

- D'assumer les missions d'aménagement, de régularisation et d'amélioration de la qualité des cours d'eau de la province, ainsi que de constitution de réserves d'eau en prévision de la couverture des besoins alimentaires et des nécessités économiques, ce qui suppose notamment :
  - l'étude, l'exécution, l'exploitation industrielle et touristique et la gestion des ouvrages, barrages, retenues, captages, installations, conduites... à édifier à cette fin ;
  - l'étude, la création, l'exploitation et la gestion à partir des ouvrages visés (point précédent) d'un réseau de distribution d'eau pouvant couvrir tout le territoire de la province ;
  - l'étude, la création, l'exploitation et la gestion de stations d'épuration des eaux, de réseaux de collecte et de leurs installations annexes ;
  - la possibilité de s'intéresser à toute initiative et à toute activité d'entreprises ou d'institutions ayant pour objet la protection de l'eau, sa valorisation et son utilisation à des fins alimentaires ou économiques ;
  - l'apport de son concours dans le domaine de l'alimentation en eau, de l'égouttage et de la gestion des cours d'eau par voie de convention spécifique et individuelle passée entre la commune et l'association.
- D'assumer les missions réservées aux organismes agréés en exécution des articles 343, 344 et 345 du décret du Gouvernement wallon du 27 mai 2004 relatif au Livre II du Code de l'environnement contenant le Code de l'eau, ce qui suppose notamment de :
  - « contribuer à l'élaboration des programmes d'assainissement en exécution du plan de gestion de bassins hydrographiques et assurer le service d'assainissement ;
  - assurer la maîtrise de la conception, de la réalisation et de l'aménagement des ouvrages destinés à collecter et à épurer les eaux usées provenant des égouts publics ;
  - gérer, exploiter et améliorer l'efficacité des installations assurant, dans le ressort territorial de l'organisme, l'épuration des eaux usées collectées par les égouts publics ;
  - tenir une comptabilité distincte pour ses opérations d'épuration et répondant aux règles fixées par le Gouvernement ;
  - d'accepter et éliminer dans les stations d'épuration prévues à cet effet les gadoues remises par les vidangeurs agréés ;
  - participer à la réalisation des plans d'assainissement par sous-bassin hydrographique et à leurs révisions sous la responsabilité et la supervision de la SPGE ;
  - exécuter, à la demande de la SPGE, d'autres missions en matière d'épuration des eaux usées ;
  - informer la DGRNE, Division de l'eau, de l'arrivée d'effluents anormaux et des perturbations des eaux usées à traiter constatées dans son ressort territorial ;
  - organiser, avec les communes qui se situent dans le ressort territorial de l'organisme, une parfaite collaboration entre l'épuration et l'égouttage communal » ;
  - rendre des avis aux exploitants qui se raccordent au réseau d'égouttage ou de collecte, concernant les déversements des eaux usées industrielles selon les modalités fixées par le Gouvernement ;
  - assurer les missions de gestion publique de l'assainissement autonome déléguées par la SPGE.
- D'aider les associés des Intercommunales à appliquer une politique rationnelle et cohérente de la gestion du cycle de l'eau eu égard aux contraintes et obligations découlant notamment de la législation et de la réglementation en vigueur.
- D'apporter aux pouvoirs supérieurs, agissant dans la sphère de leurs compétences, sa collaboration à l'étude et à la solution pratique des problèmes d'eau.
- De prêter son concours et prester des services pour le compte des pouvoirs publics associés dans les domaines suivants :
  - la réalisation d'études, recherches et développements ;
  - le montage ou l'assistance au montage et l'exploitation de projets, mobiliers ou immobiliers ;
  - la création, le développement, le financement, la promotion, la gestion et l'exploitation d'un système original d'informations géographiques, numériques ou alphanumériques, capable de s'intégrer dans un système d'informations plus général, susceptible de répondre aux attentes et aux besoins des communes ainsi qu'à d'autres partenaires détenteurs ou utilisateurs de données.

À noter : Depuis 2020, IDELUX Eau élabore des contrats d'assainissement avec les industriels rejetant leurs eaux usées vers ses stations d'épuration.

IDELUX ENVIRONNEMENT

Conformément à l'article 2 de ses statuts, il incombe à l'intercommunale IDELUX Environnement de protéger et valoriser l'environnement dans un souci de développement durable.

- Hygiène et salubrité publique :
  - Développer et mettre en œuvre des politiques de prévention des déchets ;
  - Organiser des filières de recyclage, de valorisation, ... ;
  - Eliminer les déchets qui ne sont ni recyclables, ni valorisables ;
  - Améliorer la propreté publique.

  En conséquence, les activités d'IDELUX Environnement comprennent notamment :
  - l'étude, la création, le financement et la gestion de tous services et équipements relatifs à tous les types de déchets ;
  - l'affectation, l'aménagement et l'équipement d'immeubles en rapport avec ses activités ;
  - la vente, la concession ou la location de tout service et équipement en rapport avec ses activités ;
  - la réalisation d'études, recherches et développements en rapport avec ses activités ;
  - la valorisation du savoir-faire acquis ;
  - l'assistance aux associés.

Ses activités s'étendent à l'ensemble du territoire des 43 communes de la province de Luxembourg ainsi qu'au territoire de 11 communes de la province de Liège entrant dans le périmètre utile des installations d'IDELUX Environnement.
Dès lors par leur adhésion, toutes les communes associées se dessaisissent de manière exclusive envers l'Intercommunale :

- de la sensibilisation et l'accompagnement des producteurs de déchets à la prévention et au tri ;
- de l'organisation de collectes de déchets via les recyparcs et autres points d'apports volontaires, dont l'organisation de la collecte en porte-à-porte des emballages PMC via le sac bleu ;
- de l'organisation de la collecte en porte-à-porte des emballages PMC via le sac bleu ;
- du traitement et de la commercialisation des produits provenant du traitement desdits déchets ou provenant d'autres ressources.

En outre, certaines communes associées se sont dessaisies de manière exclusive envers l'Intercommunale des activités ci-après :

- l'organisation de la collecte des encombrants en porte-à-porte ;
- l'organisation de la collecte séparée de la fraction fermentescible (matières organiques ou MO) et de la fraction sèche des ordures ménagères (fraction résiduelle ou FR) en porte-à-porte.
- Assistance aux pouvoirs publics associés :
  - Réaliser des études, recherches et développements en rapport avec sa mission ;
  - Monter ou assister au montage et exploiter des projets mobiliers ou immobiliers.

Conformément à l'article 3 de ses statuts, IDELUX Environnement peut exercer ses activités dans le cadre de « secteurs » (structures strictement internes constituées par un ou plusieurs associés sous forme d'une subdivision territoriale (secteur géographique) et/ou d'une subdivision matérielle (secteur gérant une partie de l'objet social). Ceci en vue d'assurer une meilleure efficacité de son action.

IDELUX FINANCES

Conformément à l'article 2 de ses statuts, il incombe à l'intercommunale IDELUX Finances de favoriser le développement économique de la province de Luxembourg en aidant toute personne physique ou morale souhaitant développer une activité économique, commerciale ou industrielle à s'y installer. La finalité de l'association étant en outre, sur les différents sites d'activités économiques ainsi créés, de développer de l'emploi et d'ensuite le maintenir.

A cette fin, elle peut octroyer des crédits et prêts relatifs à tout type de biens et droits, mobiliers ou immobiliers, dans la mesure où ces opérations ne sont pas réservées aux banques et aux institutions de crédit.

IDELUX PROJETS PUBLICS

Conformément à l'article 2 de ses statuts, il incombe à l'intercommunale IDELUX Projets publics d'assurer des prestations de services et de monter des projets mobiliers ou immobiliers rentrant dans le domaine de compétences des communes et de la Province.

➤ IDELUX Projets publics intervient plus particulièrement :
- dans les matières touristiques, culturelles et sportives ;
- dans les domaines de l'aménagement du territoire, de l'urbanisme et du patrimoine ;
- en matière économique, à l'exclusion toutefois de la création et de la gestion de zones d'activités, de la vente des terrains sur ces zones, de la mise à disposition des entreprises d'un parc immobilier, de la prospection, de la création et du soutien des activités économiques ainsi que des matières liées à la protection et à la valorisation de l'environnement.

➤ Dans ce cadre, IDELUX Projets publics peut acquérir, concevoir, construire, transformer, aménager ou équiper des immeubles ; vendre, concéder ou louer des terrains ou des bâtiments à des personnes physiques ou morales de droit privé ou public avec charge de les utiliser aux fins pour lesquelles ils ont été aménagés.

Conformément à l'article 3 de ses statuts, dans le cadre de secteurs particuliers (structures strictement internes constituées par un ou plusieurs associés sous forme d'une subdivision territoriale (secteur géographique) et/ou d'une subdivision matérielle (secteur gérant une partie de l'objet social), il incombe ensuite à l'intercommunale IDELUX Projets publics d'assumer les missions suivantes :

Secteur « Services communaux et sportifs de la Ville de Bastogne »

- Mettre à disposition des services de la Ville de Bastogne des infrastructures modernes nécessaires à l'exercice de leurs missions en matière de travaux.
- Créer, financer, promouvoir, gérer et exploiter le Centre sportif de la Porte de Trèves ainsi que le tennis de Renval sis à Bastogne.

Secteur « Durbuy »

(ancien « Secteur touristique des Hazalles à Durbuy »)
- Réaliser toutes les opérations nécessaires au développement, sur le territoire de la commune de Durbuy, d'infrastructures touristiques, récréatives, sportives et culturelles.
- À cet égard, concevoir, étudier, réaliser ou faire réaliser, financer ou faire financer, mettre en service, promouvoir, gérer ou faire gérer tout équipement ou partie d'équipement nécessaire à l'accomplissement de son objet.

Secteur « Centre-ville à Bouillon »

- Réaliser toutes les opérations nécessaires à l'assainissement et au réaménagement de l'ancien site Devilca et du couvent des Sépulcrines au centre de Bouillon.
- À cet égard, concevoir, étudier, réaliser ou faire réaliser, financer ou faire financer, mettre en service, promouvoir, gérer ou faire gérer tout équipement ou partie d'équipement nécessaire à l'accomplissement de son objet.

Secteur « Houffalize – Cité des Enfants »

- Étudier, réaliser, financer, promouvoir et exploiter les bâtiments, infrastructures, équipements du projet « Houffalize –Cité des Enfants » qui comportent notamment les locaux d'accueil, de spectacle multimédia, de zone interactive et de plaine de jeux.

Secteur « Développement touristique du centre-ville de Vielsalm »

- Étudier, réaliser, financer, promouvoir, exploiter ou faire exploiter les bâtiments, infrastructures et équipements faisant partie du projet de développement touristique du centre-ville de Vielsalm et comportant, en première phase, l'Archéoscope du Pays de Salm et, ultérieurement, tout autre bâtiment, infrastructure ou équipement destiné à revitaliser le potentiel touristique, culturel ou architectural du centre-ville.

Secteur « Parc forestier récréatif et pédagogique de Dochamps »

- Étudier, réaliser, financer, promouvoir, exploiter ou faire exploiter les bâtiments, infrastructures et équipements faisant partie du Parc forestier récréatif et pédagogique à Dochamps et comportant le parc proprement dit, et tout autre bâtiment, infrastructure ou équipement concourant aux objectifs de sensibilisation à l'environnement, d'animation touristique et de promotion d'activités sportives en milieu naturel du projet.

Secteur « Développement d'équipements touristiques à Bastogne »

(ancien « Pôle touristique du Quartier Latin à Bastogne »)

- Étudier, réaliser, financer, promouvoir, exploiter ou faire exploiter les bâtiments, infrastructures et équipements situés sur le territoire de la commune de Bastogne.

Secteur « Équipements sportifs et culturels à Virton »

Étudier, réaliser, financer, promouvoir, exploiter ou faire exploiter des bâtiments, infrastructures et équipements sportifs et culturels situés dans l'arrondissement de Virton, ou y organiser des événements.

Autres opérations se rapportant aux missions des Intercommunales

Chacune des Intercommunales peut en outre accomplir toute opération généralement quelconque, mobilière ou immobilière, se rapportant directement ou indirectement à sa finalité sociale ou de nature à en faciliter directement ou indirectement, entièrement ou partiellement, la réalisation.
Elle peut prendre des participations dans d'autres personnes morales ou s'associer avec d'autres personnes physiques ou morales, de droit privé ou de droit public, et conclure, notamment avec d'autres intercommunales et avec les communes, des conventions pour une durée déterminée ou indéterminée relatives à des objets, fournitures et services qui concourent à la réalisation de sa finalité et de son objet social.

Identification des utilisateurs de nos services

Dans le cadre de ses missions particulières, chaque Intercommunale est amenée à rendre des services à des utilisateurs.
Par « utilisateur », nous entendons :

- **l'usager contractuel** : usager dont les droits et obligations sont organisés dans une convention ou dans le cadre de la tarification applicable à la relation « in house » ;
- **l'usager non contractuel** : bien que n'étant pas lié par un contrat avec l'Intercommunale, il bénéficie directement de ses services.
  Par souci de simplicité, nous parlerons désormais de « client » pour citer ces deux profils d'utilisateurs dans le Guide pratique.

Par contre, **les tiers** qui ne sont ni bénéficiaires directs de l'un des services énumérés ci-devant, ni parties à une convention passée avec l'Intercommunale ne sont pas considérés comme des utilisateurs au sens de ce guide.
Les services rendus en interne ne rentrent pas non plus dans son champ d'application.

Services aux utilisateurs : les engagements d'IDELUX

Pour assurer des services optima, tous nos projets, actions, comportements et attitudes sont inspirés par quatre valeurs fondamentales, 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.

Quatre valeurs fondamentales : EQER

Ces valeurs fondamentales sont reprises intégralement sur le site internet d'IDELUX.

ESPRIT D'ÉQUIPE

L'esprit d'équipe est pour nous une condition nécessaire pour obtenir de bons résultats.
Nous privilégions le travail en équipes interdisciplinaires et la réussite collective.
Pour être efficaces et développer des services de qualité, nous faisons aussi équipe avec nos interlocuteurs extérieurs via la volonté de relations entre partenaires qui se font mutuellement confiance. Nous poursuivons une mission d'intérêt général qui intègre une responsabilité sociétale.

QUALITÉ

Nous répondons au mieux aux besoins et aux attentes légitimes de nos clients – internes et externes – en y apportant notre plus-value. Pour y parvenir, nous entretenons une veille dans le cadre de nos métiers sur les nouveaux besoins potentiels de la société.
La qualité du service rendu est une priorité. Nous mettons tout en œuvre pour en faire bénéficier les citoyens, partenaires, entreprises avec lesquels nous sommes en interaction. Notre conviction est que la qualité résulte de la convergence des efforts individuels.

ENGAGEMENT

Nous aspirons à exceller dans nos métiers. Orienter au mieux les ressources de notre organisation au profit de l'intérêt général est une vraie source de motivation.
Exceller dans nos métiers, c'est pour nous faire preuve d'engagement, de dévouement et de persévérance ; c'est être ouverts aux changements pour fournir des réponses à la mesure des nouveaux défis qui se présentent.
Pour évoluer de manière positive, nous osons évaluer le fonctionnement de notre organisation tout comme notre propre fonctionnement.

RESPECT

Nous nous engageons à traiter tout un chacun – collègues, citoyens, partenaires – avec bienveillance et équité.
Nous appliquons les principes de neutralité et de proactivité dans toutes nos relations.
Nous motivons nos décisions, optons pour le dialogue et la confiance et respectons nos engagements.
Nous affichons sans équivoque les objectifs que nous envisageons et les résultats que nous obtenons.
Nous exerçons nos métiers dans le respect du développement durable.
Nous soutenons l'épanouissement personnel et professionnel de chaque collaborateur d'IDELUX.

Une information complète et adéquate

Chacune des entités du Groupe a le devoir de diffuser et de vulgariser par tous les vecteurs de communication adéquats les axes majeurs de sa politique. Cette obligation inclut les services qu'elle offre à ses « clients ».
Cette information est mise à la disposition de tous les clients via le site internet d'IDELUX au travers, notamment, du Plan stratégique adopté par les organes de chaque Intercommunale.
Pour chaque type de service qu'elle offre, chacune des entités d'IDELUX doit en outre prendre toutes les initiatives utiles pour informer complètement ses clients en communiquant les informations minimales suivantes :

- identifier la personne responsable du service et le contact, ainsi que leurs coordonnées ;
- décrire les modalités d'introduction d'une demande de service ;
- préciser les conditions et modalités de mise en œuvre du service ;
- préciser le tarif applicable.

Procédures de contestation ou de réclamation

Comment puis-je introduire une plainte ou réclamation « interne » ?

Les procédures de contestation ou de réclamation, introduites par le client directement auprès des services d'IDELUX, sont de deux types :

- en premier degré, il s'agit d'une procédure de réclamation **auprès de la personne responsable du service concerné** et renseignée comme telle à cet effet. Tous les contacts utiles sont facilement accessibles sur le site web, notamment pour les réclamations liées à la gestion des déchets. Vous ne trouvez pas le bon interlocuteur ? Envoyez votre message sur l'adresse générale : idelux@idelux.be.
- en dernier recours, il s'agit d'une procédure de réclamation introduite **auprès de la Direction générale d'IDELUX.**

Dans les deux cas, si le délai de traitement de la plainte risque d'être supérieur à quinze jours, le responsable du traitement de celle-ci en accuse réception auprès du plaignant.

S'il ne peut être fait droit à la plainte, la décision est motivée. Le plaignant en est informé dans les meilleurs délais.

Le service de médiation « intercommunale »

Mécontent de la réponse apportée à ma réclamation ? Si vous n'êtes pas satisfait de notre réponse à votre réclamation, il vous est loisible de vous adresser au **médiateur de la Fédération Wallonie-Bruxelles** :

- www.le-mediateur.be
- courrier@le-mediateur.be
- rue Lucien Namèche, 54 - 5000 NAMUR

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.

Autres dispositions décrétales pour informer les citoyens

L'attention de nos clients est attirée sur le fait qu'il existe aussi des normes juridiques qui mettent en œuvre le droit à l'information. Parmi celles-ci, nous relevons :

- le Livre I^{er} du Code wallon de l'Environnement ;
- le Livre II du Code wallon de l'Environnement, qui reprend le Code de l'Eau ;
- le Livre V du Code de la démocratie locale et de la décentralisation :
    - partie intitulée « *de la coopération entre communes* » qui reprend en son titre II, chapitre III, les dispositions relatives au statut et fonctionnement des intercommunales,
    - son titre VI intitulé « *Publicité de l'administration* » qui coordonne les décrets du 7 mars 2001 sur la publicité de l'administration dans les intercommunales wallonnes, et du 19 juillet 2006 relatif aux modes de coopération entre communes.

IDELUX
Drève de l'Arc-en-Ciel, 98
6700 Arlon - Belgique
tél. +32 63 23 18 11
fax : +32 63 23 18 95
www.idelux.be

Éditeur responsable :
Fabian COLLARD
Drève de l'Arc-en-Ciel, 98
B-6700 Arlon

IDELUX