



VILLE D'ANDENNE

CENTRAL TÉLÉPHONIQUE

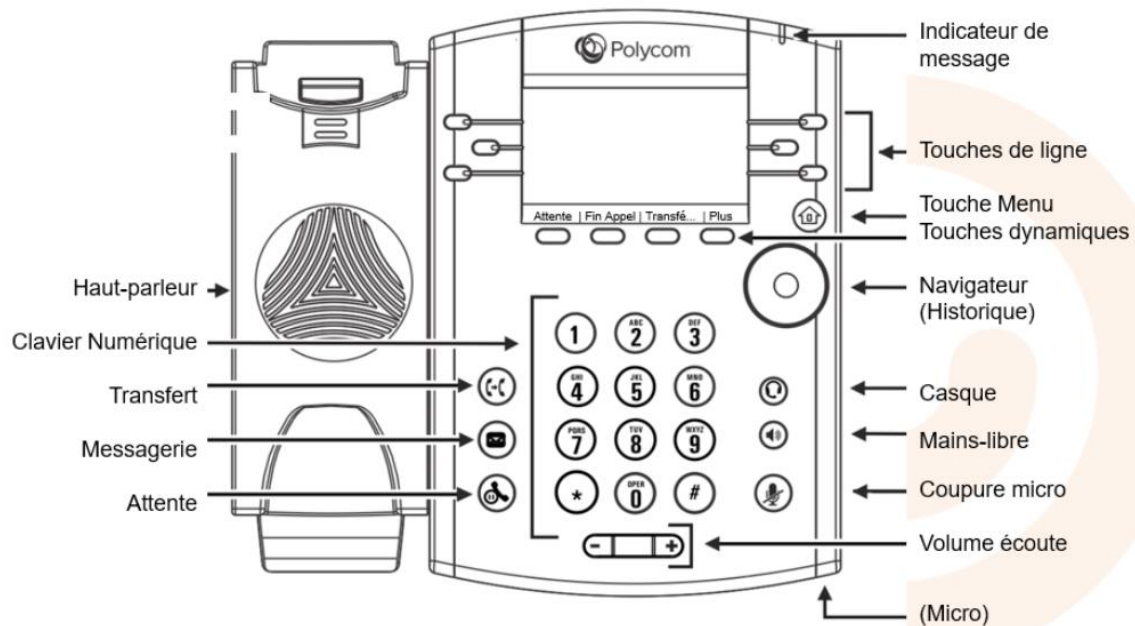
Modus operandi

23 novembre 2023

Service Relations publiques et Communication


1. Rappel du fonctionnement de l'appareil téléphonique

1.1. Présentation du téléphone



1.2. Procédure pour transférer un appel

La procédure de transfert se déroule comme suit :

- taper sur la touche  ;
- taper le numéro de téléphone du destinataire;
- pousser sur le bouton "Envoyer" (le bouton situé à l'extrême gauche des boutons situés sous l'écran).

Vous pouvez aussi transférer un appel en utilisant directement les touches ovales situées sous l'écran (= touches dynamiques) selon les propositions indiquées en bas de l'écran :

- Appuyer d'abord sur la touche dynamique située sous la mention « Transférer » qui apparaît à l'écran ;
- Composer le numéro de téléphone ou l'extension du destinataire ;
- Raccrocher le cornet pour que l'appel soit transféré.

1.3. Procédure pour reprendre un appel suite à une tentative de transfert

- Appuyer sur la touche dynamique située sous la mention « Annuler » qui apparaît à l'écran ;
- Reprendre l'interlocuteur en lui expliquant que le transfère n'a pas été possible (selon les instructions du point 3.3).

1.4. Procédure pour intercepter un appel sur un téléphone d'un collègue absent/indisponible

Le téléphone permet d'intercepter l'appel sur le poste d'un collègue. Pour ce faire, suivez la procédure suivante :

- taper sur la 3ème touche dynamique partant de la gauche située sous la mention "Intercepter";
- composer le numéro d'extension du téléphone du collègue;

1.5. Personnes de contact en cas de problèmes avec l'appareil ou en cas de problèmes de déviation

Service Informatique :

- David TASQUIN : 085/84.96.19 – david.tasquin@ac.andenne.be
- Didier WALRAET : 085/84.95.71 didier.walraet@ac.andenne.be
- Vous pouvez aussi demander de l'aide via l'outil de ticketing: <http://ticketing.andenne.be/>

2. Rappel des agents en charge du central téléphonique

Cécile CROSSART (uniquement le matin)

Service Relations publiques et Communication

Tél. : 085/84.95.32 – Extension : 532

Annick IPPERSIEL

Direction des Ressources humaines - Secrétariat de Mme l'Échevine Françoise LÉONARD

Tél. : 085/84.95.79 – Extension : 579

Angélique MONETAT

Secrétariat de Mr le Bourgmestre Claude EERDEKENS et de Mr l'Échevin Benjamin COSTANTINI

Tél. : 085/84.95.38 – Extension : 538

Carine Vuylsteke

Service des Festivités et du Tourisme - Secrétariat de Mme l'Échevine Elisabeth MALISOUX

Tél. : 085/84.96.47 – Extension : 647

Jérôme PIRSOUL

Secrétariat général

Tél. : 085/84.96.05 – Extension : 605

Laurence Roegiers

Secrétariat général

Tél. : 085/84.96.06 – Extension : 606

Brigitte TIMSONET

Secrétariat de Mr l'Échevin Vincent SAMPAOLI

Tél. : 085/84.96.49 – Extension : 649

3. Procédures de prise en charge d'un appel par un centraliste provenant du numéro général de l'Administration (+32(0)85/84.95.30)

3.1. Je sais répondre à la demande/question du citoyen

Si le centraliste connaît la réponse à la demande de son interlocuteur, même si cette demande concerne un autre service que le sien, il est plus efficace fournir la réponse lui-même afin d'éviter de transférer l'appel.

Si le centraliste a un doute sur l'information à fournir, il peut mettre en attente l'interlocuteur le temps pour lui de se renseigner auprès d'un collègue avant de reprendre en ligne le citoyen pour lui confirmer l'information.

3.2. Transférer l'appel à un collègue

Un centraliste peut transférer l'appel qu'il a pris en charge pour plusieurs raisons :

- S'il ne sait pas répondre à la demande/question de l'interlocuteur, même après une recherche (en interne ou via internet) ;
- Si l'interlocuteur demande explicitement à parler à un service ou à un agent en particulier ;
- Si la demande nécessite de transférer l'appel à l'agent compétent (prise de rendez-vous,...).

Afin que l'interlocuteur ne doive pas répéter sa demande à l'agent auquel le centraliste transfère l'appel, et afin de ne pas prendre au dépourvu l'agent vers lequel le centraliste transfère l'appel (pour rappel, c'est bien le numéro et le nom du centraliste qui va apparaître sur le poste de l'agent vers lequel l'appel est transféré. Cet agent n'a donc pas connaissance que le centraliste lui transfère un tiers), **il est essentiel que le centraliste contextualise l'appel à son collègue avant de le transférer.**

Cette contextualisation implique de la part du centraliste la procédure suivante :

- 1) Annoncer explicitement au citoyen qu'il doit rester en ligne car il va être transféré vers un autre agent (préciser le service). Cela permettra au citoyen de comprendre qu'il n'aura pas le même interlocuteur ;
- 2) Que le centraliste attende que son collègue décroche son poste pour vérifier que ce dernier ne soit pas occupé ou absent, ce qui aurait pour conséquence une longue mise en attente du citoyen voir, si ce dernier n'est pas pris en charge par le collègue, une communication qui reste sans suite ;
- 3) Une fois que le centraliste a bien en ligne son collègue, **le centraliste doit contextualiser la raison de son appel à-savoir le transfert d'un citoyen depuis le central téléphonique.** Pour ce faire, le centraliste doit fournir les informations qu'il a préalablement collectées auprès du tiers :
 - Identifier le tiers (nom, prénom, société – citoyen,...) ;
 - Indiquer l'objet de la demande du tiers ;
 - Demander si on peut transférer l'appel. Dans la négative, demander les instructions à donner au tiers (coordonnées de rappel, orientation vers un autre collègue,...) ;
 - Dans l'affirmative, signaler au collègue qu'on transfère l'appel.

3.3. Le transfert a échoué

Si le transfert a échoué, c'est-à-dire si le collègue vers qui le centraliste essaie de transférer le citoyen n'a pas répondu (en raison d'absence ou d'une ligne occupée), il faut que le centraliste suive la procédure suivante :

- 1) Reprenne le citoyen en ligne en lui indiquant qu'il est revenu au central téléphonique de l'Administration communale ;
- 2) Fournisse une explication à son interlocuteur en lui indiquant qu'il n'a pas été en mesure de lui passer un agent du service compétent pour sa demande.

Il est souhaitable que le centraliste fournisse le type de réponses suivantes afin de rester neutre vis-à-vis du citoyen et de ses collègues tout en procurant une tentative d'explication à son interlocuteur :

- « Je suis désolée mais mon collègue en charge de ce type de dossiers n'est pas disponible pour l'instant » ;
- « Je suis désolée mais mon collègue n'est pas présent au bureau aujourd'hui » ;
- « Je suis désolée mais mon collègue est en réunion pour l'instant » ;
- « Je suis désolée mais mon collègue est absent en ce moment » ;
- « Je suis désolée mais mon collègue est en ligne pour l'instant ».

Conseil : le centraliste doit alors éviter de fournir les raisons suivantes au tiers pour expliquer l'échec du transfert ☺ :

- « Mon collègue n'est visiblement pas encore arrivé au bureau » ;
 - « Mon collègue est visiblement en pause » ;
 - « Mon collègue n'a pas eu envie de décrocher » ;
 - « Je ne sais pas pourquoi mon collègue ne décroche pas » ;
 - « Je ne sais pas pourquoi mais personne ne répond dans ce service » ;
 - « Mon collègue est en burnout ou en maladie pour telle raison » ;
 - « Je ne sais pas ce qui se passe, personne ne répond » ;
 - Si on sait que l'agent est en réunion, le centraliste ne doit bien entendu pas indiquer à son interlocuteur avec qui celui-ci est en réunion. Il en va de même si l'agent est en maladie ou en déplacement à l'extérieur.
- 3) Propose une solution/une alternative à son interlocuteur :
 - Rappeler ultérieurement en renseignant le bon numéro ;
 - Envoyer un mail en renseignant la bonne adresse mail ;
 - Prendre les coordonnées de l'interlocuteur pour que l'agent le recontacte dès que possible si demande urgente ;
 - Prendre note de la demande afin de la transférer par mail au collègue indisponible (DST dépôt de déchets clandestins prendre note de l'adresse et du numéro de téléphone de l'interlocuteur) ;
 - Renseigner les coordonnées d'un autre agent ou d'un autre contact compétent pour la demande (SFW, SPF, autres agents, DNF, ...).
 - Rappeler la possibilité de certaines démarches en ligne

4. Questions fréquentes

Il est à noter que cette liste n'est pas exhaustive et est amenée à évoluer.

Documents

➤ **Arrêté de police pour déménagement et travaux**

Les travaux, chantiers et déménagement impliquant l'adoption de mesures spécifiques de circulation routière doivent faire l'objet d'un arrêté de police du Bourgmestre ou d'une ordonnance de police du Collège communal.

Les particuliers ou entreprises de travaux doivent remplir le formulaire adéquat **sur l'e-Guichet** de la Ville d'Andenne, section « vie citoyenne ».

Les demandes doivent être introduites, sous peine d'irrecevabilité, **endéans un délai de 10 jours francs avant le début de la période d'application.**

L'Administration communale prête de la signalisation pour les déménagements organisés par les particuliers. Ce prêt est gratuit. Le demandeur doit venir la retirer et la ramener auprès des Services techniques.

Lorsqu'il s'agit d'une société de déménagement, elle doit prévoir sa propre signalisation.

Le retrait de la signalisation peut être effectuée auprès du magasin communal. Munissez-vous de l'ordonnance de police.

L'ordonnance de police devra être apposé sur la signalisation, et ce, **24h avant le début de l'interdiction de stationner.**

Plus d'informations : Eric Etienne 0477/48 57 58 - ordonnance@ac.andenne.be

Evénements/tourisme/loisirs

➤ **Quelles sont les brocantes récurrentes à Andenne ?**

- brocante du 1er mai (rue Frère-Orban et Camus) ;
- brocante de Maizeret le long du halage au mois de mai ;
- brocante de l'Ascension (centre-ville) ;
- brocante du 15 août dans le centre-ville ;
- les brocantes du site Godin les troisièmes dimanches du mois.

D'autres brocantes sont aussi organisées ponctuellement tout au long de l'année. Pour connaître les coordonnées des organisateurs ou prendre part à ces manifestations, prenez contact avec le service des Festivités et du Tourisme.

➤ **Je fais partie d'un mouvement de jeunesse et je suis à la recherche d'un endroit de camp à Andenne, quels sont les lieux disponibles ?**

Si vous souhaitez connaître la liste de endroits de camps possibles sur le territoire andennais vous pouvez contacter l'Office du Tourisme par mail (tourisme@ac.andenne.be) ou par téléphone (085/84 96 40 – du mardi au dimanche, de 10h à 18h), une liste des endroits de camps vous sera transmise.

Environnement

➤ **Dératisation**

La Ville d'Andenne met du produit contre les rats et nuisibles gratuitement à disposition des citoyens. Rendez-vous à la Direction des services Techniques, Promenade des Ours,

25. Des campagnes gratuites sont aussi organisées ponctuellement sur inscription au Service Travaux. Le service est accessible sans rendez-vous les lundi, mercredi et vendredi matins.

➤ **Qui peut pêcher dans les étangs communaux de Bonneville ?**

La pêche dans les étangs de Bonneville est réservée aux titulaires d'un permis de pêche délivré par la Ville d'Andenne. La procédure est détaillée dans la page « Permis de pêche et location du droit de chasse.

Les titulaires de permis de pêche sont âgés de minimum 15 ans.

Prix des permis de pêche est de :

20 € par an pour les résidents de l'entité andennaise

25 € par an pour les non-résidents.

La pêche dans les étangs de Bonneville est autorisée à partir du premier samedi du mois de mai jusqu'au 1er décembre de chaque année.

Durant cette période, la pêche est toutefois interdite à partir d'une demi-heure après l'heure du coucher du soleil jusqu'à une demi-heure avant l'heure du lever du soleil.

Rappel : la Ville d'Andenne délivre uniquement des permis pour les quatre étangs communaux situés à Bonneville, aux lieudits Nauvelin, Sterpisse et Vaudaigle.

Procédure

L'acquisition d'un permis de pêche est à effectuer prioritairement **en ligne via l'e-Guichet** de la Ville d'Andenne.

Coût : 20 euros pour les Andennais et de 25 euros pour les non-Andennais.

Validité : Le permis est délivré pour l'année courante, soit du 1er janvier au 31 décembre.

Le permis est délivré immédiatement après paiement

Vous ne savez pas effectuer la démarche en ligne ? La Direction des services Financiers est en charge de délivrer les permis de pêche pour les étangs communaux uniquement.

La démarche peut être effectuée Place du Chapitre, 7 à Andenne

Contact peut être pris par téléphone au **085/84.95.85**.

Contrôle :

L'ensemble des membres du comité de gestion des étangs communaux de Bonneville est habilité à contrôler les pêcheurs. Ces membres sont :

- Benoit Blocry : 0496/55.60.94 – benoit.blocry@ac.andenne.be
- Simon Dejardin : 0477/56.09.58 – simon.dejardin@ac.andenne.be
- Pascal Massart

La carte d'identité et le permis de pêche devront être présentés à toute demande du personnel préposé à la surveillance.

➤ **La location du droit de chasse sur diverses propriétés communales**

En ce qui concerne la location du droit de chasse sur diverses propriétés communales situées sur les sections d'Andenne, Bonneville, Coutisse, Landenne, Sclayn et Vezin, vous

pouvez contacter le **service du Patrimoine au 085/84 95 91** ou par e-mail via jean-paul.warzee@ac.andenne.be.

La Région wallonne est compétente pour délivrer **un permis de chasse**. Toute demande de permis de chasse peut être introduite via le site web www.wallonie.be.

➤ **Branchage surplombant la voirie**

Le Règlement Général de Police administrative de la Ville d'Andenne prévoit que :
« Tout occupant d'un immeuble est tenu de veiller à ce que les plantations et les haies qui poussent en bordure des voies publiques soient taillées de façon à ce qu'aucune branche :

- Ne fasse saillie sur la voie carrossable à moins de 4,5 mètres au-dessus du sol ;
- Ne fasse saillie sur l'accotement ou le trottoir à moins de 2,5 mètres au-dessus du sol ;
- Ne diminue l'intensité de l'éclairage public ou ne portent atteinte à la signalisation ou encore la visibilité et la commodité du passage. »

Pour plus d'infos : Service de l'Environnement - 085/84.95.98 - environnement@ac.andenne.be

➤ **Que faire en cas d'animaux morts sur la voie publique ?**

Si vous constatez un animal mort sur la voie publique, contact peut être pris avec le service de l'Environnement de la Ville. Celui-ci évaluera en fonction du type d'animal s'il doit être fait appel aux services techniques communaux ou à une société agréée.

➤ **Que faire si on trouve un animal ?**

Le propriétaire d'un animal peut être retrouvé grâce à la lecture du transpondeur (puce) ou du tatouage (pour les plus vieux animaux). Les vétérinaires et les forces de l'ordre disposent d'un lecteur de puce. Une fois le numéro en votre possession, vous pouvez retrouver le propriétaire sur le site de DogID ou CatID.

En l'absence de propriétaire identifié, toute personne qui recueille un animal, errant, perdu ou abandonné doit prendre contact avec l'Administration communale via **Madame Annick Ippersiel, Échevinat du Bien-être animal : 085/84.95.79 - annick.ippersiel@ac.andenne.be** (jours ouvrables, 8h30-16h). L'Administration communale prendra les dispositions nécessaires pour le bien-être de l'animal.

Si vous trouvez l'animal en dehors des heures de travail ou le week-end, appelez la police au numéro 101.

➤ **Questions relatives à un animal sauvage**

Pour toute question relative aux animaux indigènes sauvages (renard, sanglier, hérisson, oiseau, etc.), le **Département de la Nature et des Forêts du Service Public de Wallonie (SPW)** est compétent et peut être contacté au **081/33.58.08**.

Si vous trouvez un animal sauvage blessé, il peut également être confié à un centre de revalidation des animaux reconnu. Il existe un **centre CREAVES à Andenne** (Rue Fond de Bousalle, 50 5300 Andenne - 0496/60.68.45 - 085/84.47.60).

➤ **Un chat errant se trouve dans votre quartier ?**

Il est possible de disposer d'une cage en contactant l'Échevinat du Bien-être animal pour capturer les chats errants. Ils seront ensuite emmenés auprès d'un vétérinaire avec lequel la Ville collabore, endéans 48h.

Le vétérinaire confirmera le statut errant de l'animal et pratiquera la stérilisation. Le chat sera remis en liberté sur les lieux de sa capture après la période d'observation post-opératoire. Les chats dits « familiers » pourront être mis en chatterie dans un refuge, en vue d'une adoption.

Cette procédure est entièrement prise en charge par la Ville d'Andenne.

➤ **Déclarer un chien dangereux**

Selon l'article 57 du Règlement général de police administrative de la Ville d'Andenne, les propriétaires de chiens reconnus ou réputés dangereux doivent déclarer leur animal auprès de l'Administration communale.

Liste de races « réputées dangereuses » : American Staffordshire Terrier, English Terrier (Staffordshire Bull-terrier), Pitbull terrier, Fila Brasileiro (Mâtin Brésilien), Tosa Inu, Akita Inu, Dogo Argentino (Dogue argentin), Bull terrier, Mastiff (toutes origines), Ridgeback Rhodésien, Dogue de Bordeaux, Band Dog et Rottweiler

La demande peut aussi venir de la Police ou de l'Administration en cas de plainte pour agressivité du chien.

Elle peut être effectuée en ligne via l'e-Guichet de la Ville d'Andenne. Le citoyen peut également effectuer sa déclaration en se rendant au Secrétariat général de l'Administration communale (Place du Chapitre, 7 – 5300 Andenne).

Un accusé de réception est envoyé automatiquement au propriétaire du chien et une note d'information est transmise à la Zone de Police des Arches pour signaler la présence d'un chien reconnu ou réputé dangereux à une adresse.

La déclaration est **gratuite** et n'a **pas de date de validité**. **Toutefois, le propriétaire du chien doit signaler, via une déclaration renouvelée, tout changement de domicile du propriétaire du chien ou tout changement du lieu de résidence du chien.**

Notez que tout chien reconnu ou réputé comme dangereux doit être tenu en laisse et muselé dans les lieux accessibles au public.

➤ **Comment obtenir un permis pour détenir un animal de compagnie ?**

Depuis le vendredi 1er juillet 2022, la législation impose de présenter un extrait du fichier central de la délinquance environnementale et du bien-être animal pour acheter, adopter ou recevoir un animal de compagnie.

Cet extrait établit que la personne n'est pas sous le coup d'une interdiction de détention d'un animal de compagnie ou déchue de son permis de détenir un animal de compagnie, ces deux peines pouvant être prononcées tant par un juge que par un fonctionnaire sanctionnateur.

Pour qui ? Tout citoyen andennais majeur ayant sa résidence à Andenne voulant acquérir, recevoir ou adopter un animal de compagnie auprès d'un commerce, d'un refuge ou d'un élevage.

Comment ? **Complétez le formulaire via l'e-Guichet de la Ville d'Andenne.**

Si vous n'êtes pas repris au fichier central, le document vous sera fourni immédiatement via l'eGuichet.

Son coût est de **3 euros**. Il est **valable un mois**.

Pour les citoyens qui rencontrent des difficultés ou ne disposent pas des outils numériques, contact peut être pris avec **Madame Annick Ippersiel, Échevinat du Bien-être animal** : **085/84.95.79** – annick.ippersiel@ac.andenne.be

➤ **Chasses et battues ?**

Les battues ont généralement lieu de début septembre à fin janvier. Vous pouvez retrouver toutes les dates des chasses et des battues sur le territoire d'Andenne dans le calendrier en ligne di site www.andenne.be et ww.andennetourisme.be.

Conformément au décret wallon du 16/02/1995 et les dispositions de l'A.G.W. du 29/02/1996, la circulation de toutes les catégories d'usagers est interdite dans les territoires concernés aux dates mentionnés dans ces calendriers. L'utilisation des chemins et sentiers traversant ou longeant les territoires dont il est question est strictement interdite au public. L'accès aux propriétés privées reste toutefois autorisé. Cette interdiction sera annoncée au moyen des panneaux adéquats.

Veillez noter que ces informations ne préjugent pas du fait que des battues puissent être organisées à d'autres moments dans les bois privés sans fermeture des chemins.

Informations complémentaires : Monsieur Jean-Paul Warzée (Service du Patrimoine), par téléphone au 085/84 95 91 ou par mail à l'adresse jean-paul.warzee@ac.andenne.be

➤ **Puis-je tondre ma pelouse le dimanche ?**

Oui, mais uniquement entre 7h et 22h (comme pour les autres jours de la semaine).

➤ **Quand puis-je me rendre dans les cimetières communaux ?**

Les cimetières de la commune sont ouverts au public de 8h00 à 17h00. Néanmoins, lors de la période de Toussaint, une tolérance sur ces horaires est admise. Plus d'informations auprès de Mme Véronique Helinski (085/84.96.11 - veronique.helinski@ac.andenne.be).

Déchets/salubrité

➤ **Comment acquérir un conteneur jaune "papier-carton" ?**

Contactez le BEP Environnement par téléphone au 081/71.82.11 ou par e-mail à l'adresse commande@bep.be.

➤ **Que faire si je constate des dépôts illicites de déchets ?**

Tout au long de l'année, la Direction des services techniques (DST) de la Ville d'Andenne assure la collecte de déchets illicites. En cas de constat d'un dépôt illicite, merci de contacter la DST **en mentionnant la localisation du dépôt, le type de déchets et éventuellement une photo.**

➤ **Poubelle à puce – Changement de propriétaire, déménagement...**

Toutes les habitations (en ce compris les appartements) ont reçu un conteneur muni d'un code barre et d'un système électronique. Le conteneur est lié à chaque habitation ! Lors du déménagement, pas besoin de l'emporter, mais il faut impérativement **prévenir les services Financiers (085/84 96 30) pour désactiver la puce avec vos données de facturation !**

Administration communale/services

➤ **Monsieur le Bourgmestre réalise-t-il toujours des permanences ?**

Monsieur le Bourgmestre effectue une permanence chaque vendredi, de 16h à 18h sur rendez-vous. Vous pouvez prendre rendez-vous auprès de sa secrétaire Mme DEFER au 085/84.95.65.

Communication

➤ **Est-il possible de faire paraître une publicité ou une annonce dans le Bulletin communal ?**

Les insertions de type « publicités » sur notre site et dans notre Bulletin communal ne sont pas possible.

S'il s'agit d'un commerce ou d'une entreprise : nous transmettrons votre information à notre collègue Mme Tiffany EVRARD, responsable du développement commercial qui pourra sans doute relayer sur son site internet Shop in Andenne et ses réseaux sociaux.

Les insertions de type « annonces »/agenda sur notre site et dans notre Bulletin communal sont possible. La demande est à transmettre au Service Relations publiques et Communication (relpub@ac.andenne.be).

Population/État civil

➤ **Que faire en cas de perte ou de vol de sa CI et/ou de son permis de conduire et de son passeport ?**

En cas de perte de sa carte d'identité

Lors de la perte ou du vol de la carte d'identité, la personne titulaire doit obligatoirement introduire une déclaration de perte, de vol ou de destruction.

À Andenne, cette déclaration peut être introduire auprès du service Population et État civil lors des horaires d'ouverture. Une nouvelle demande de carte d'identité peut être directement enregistrée, selon la procédure mentionnée ci-dessus.

En cas de vol de la carte d'identité, une plainte peut également être déposée au bureau de police le plus proche du lieu où le fait s'est produit.

La carte d'identité est automatiquement annulée lors de la déclaration de perte ou de vol. Si le propriétaire la retrouve, il peut la retourner au service Population et État civil. Le titulaire est tenu d'en faire la déclaration dans les plus brefs délais à la Police.

Le demandeur peut alors ensuite se rendre au service Population et État civil avec les documents nécessaires, dont l'attestation de perte ou de vol établie par la Police pour faire la demande des nouveaux documents.

En cas de perte de son passeport, il faut en faire la déclaration à la police si on se trouve à l'étranger ; compléter un formulaire déclarant la perte ou le vol auprès du service Population et État civil si on est en Belgique.

En cas de perte de son permis de conduire

Le titulaire est tenu d'en faire la déclaration dans les plus brefs délais à la Police.

Le demandeur peut alors se rendre au service Population et État civil avec les documents nécessaires, dont l'attestation de perte ou de vol établie par la Police.

➤ **Comment obtenir un permis de conduire ?**

Après avoir réussi son examen, le demandeur doit se présenter au Service population avec :

- Sa carte d'identité
- Le cas échéant, une photo d'identité récente, datant de moins de six mois et répondant aux conditions de qualité imposées par l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI).
- L'attestation de réussite des examens de conduite, si c'est une première demande
- L'ancien permis de conduire si c'est un renouvellement

Les demandes de **permis de conduire provisoire 18 mois** peuvent être **introduites en ligne, via l'application BelDrive (lien externe)**. Le citoyen ne devra alors se déplacer que pour retirer le-dit permis.

Le délai est de 4 jours ouvrables.

Tarifs :

Permis de conduire belge et provisoire : le coût est de 45 euros

Permis de conduire international : le coût est de 41 euros

➤ **Comment obtenir un passeport ?**

La demande de passeport doit être introduite auprès du service Population et État Civil muni de :

- Une photo d'identité récente, datant de moins de six mois et répondant aux conditions de qualité imposées par l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI).
- Votre carte d'identité
- Si vous en aviez déjà un, votre dernier passeport

La procédure normale : le passeport sera disponible dans les 10 jours ouvrables, pour un montant de 90 euros (adulte) ou de 60 euros (moins de 18 ans).

La procédure urgente : Le passeport sera disponible dans les 24 heures ouvrables, si la demande est effectuée avant 15h. Le montant est de 265 euros (adulte) ou de 235 euros (moins de 18 ans).

Délais d'un jour pour raisons humanitaires (accident, maladie grave, décès ...) : l'intéressé doit faire sa demande auprès du Service Passeports du Ministère des Affaires Etrangères, Rue des Petits Carmes, 15 à 1000 Bruxelles.

Une fois le passeport prêt, le demandeur est contacté afin de venir le retirer auprès du service Population et État Civil.

En principe, la personne qui a fait la demande d'un passeport doit venir le retirer en personne. Si elle se trouve dans l'impossibilité de venir le retirer personnellement, une autre personne pourra le faire à sa place sur présentation d'une autorisation écrite signée.

➤ **Comment obtenir une carte d'identité ?**

La personne demandeuse de la carte doit impérativement **être présente** au Service Population munie de :

- Sa convocation, s'il s'agit d'un renouvellement
- Une photo d'identité récente datant de moins de six mois et répondant aux conditions de qualité imposées par l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI)
- L'ancienne Kids-ID s'il s'agit d'une première carte
- L'ancienne carte s'il s'agit d'un renouvellement
- La déclaration de perte, de vol ou de destruction de la carte si celle-ci a été perdue ou volée

Tarifs :

24,70 € pour la procédure normale pour un adulte (belge ou étranger).

25,20 € pour une carte biométrique pour ressortissants de pays tiers

Il existe également des procédures accélérées dont les prix débutent à 109,90 €

Le délai normal est de 3 semaines.

Le demandeur reçoit ensuite un code PIN et un code PUK sous enveloppe confidentielle à son domicile. La carte sera quant à elle envoyée au service Population et État civil. Vous pourrez la retirer, en possession de votre ancienne carte d'identité et de vos codes. Ils serviront à valider la signature électronique sur votre nouvelle carte et ils doivent être conservés pour des démarches ultérieures (changement d'adresse, par exemple).

Carte d'identité pour enfants (kids-id)

La Kids-ID est une carte d'identité électronique pour les **enfants belges de moins de douze ans**. Elle permet l'identification rapide de l'enfant tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du pays.

Attention : la Kids-ID n'est pas obligatoire en Belgique, mais indispensable pour quitter le territoire belge. Elle ne remplace pas le passeport pour les pays qui l'exigent.

La demande doit être introduite auprès du service Population et État civil par :

- Les parents ou les personnes exerçant l'autorité parentale
- Le parent d'accueil, le ou la responsable d'une institution d'accueil muni.e d'une décision judiciaire ou d'un document équivalent lui confiant l'enfant

Pour toute demande de Kids-ID, la **présence de l'enfant est obligatoire**, muni de :

- Une photo d'identité récente de l'enfant, datant de moins de six mois et répondant aux conditions de qualité imposées par l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI).
- L'ancienne Kids-ID s'il s'agit d'un renouvellement.
- La déclaration de perte, de vol ou de destruction de la Kids-ID (annexe 6) si cette dernière a été perdue ou volée

Délais :

La Kid's ID n'est pas obligatoire, vous devez donc en faire la demande, et ce, au moins 2 semaines avant le départ à l'étranger.

La carte est valide pendant 3 ans. À l'échéance, Les parents ou les personnes exerçant l'autorité parentale sont responsables du renouvellement de la Kid's ID.

Tarifs :

7,95 € procédure normale (2 à 3 semaines)

93,15 € pour procédure urgente (3 jours)

125,45 pour procédure extrême urgente (2 jours, se renseigner aux guichets de la population)

➤ **Comment obtenir une composition de ménage ?**

La composition de ménage est un document qui reprend l'identité des personnes domiciliées à la même adresse et formant un même ménage.

La demande de composition de ménage peut être introduite :

- En personne, à la Maison du Citoyen (Promenade des Ours, 29), sur présentation de votre carte d'identité. Un mandataire peut également effectuer cette demande, muni de sa carte d'identité, d'une procuration signée et datée et d'une copie recto-verso lisible de la carte d'identité de la personne qu'il ou elle représente.
- Via l'e-Guichet de la Ville d'Andenne. Le document vous sera envoyé par mail ou par voie postale.
- Via l'application « Mon Dossier » du Registre national (sauf le certificat de résidence avec historique). Vous pouvez vous y connecter au moyen de votre carte d'identité électronique et de son code PIN sur le site fédéral « SPF Intérieur ».

Le coût de ce document administratif dépend de la finalité de celui-ci (maximum 3€)

➤ **Comment obtenir un extrait de casier judiciaire ?**

L'extrait de casier judiciaire est un document reprenant les éventuelles condamnations d'une personne.

Il est délivré par la commune de son lieu d'inscription.
Validité de 3 mois.

Le coût d'obtention d'un extrait de casier judiciaire est de 3€ (sauf exception, selon la finalité du document).

➤ **Changement d'adresse**

Tout citoyen est tenu d'informer sa commune en cas de changement d'adresse, même si le déménagement se produit au sein de la même commune.

Le citoyen doit déclarer le changement d'adresse **huit jours ouvrables après le déménagement**.

Cette déclaration peut s'effectuer de plusieurs manières :

- En personne, auprès du service Population et État civil (Promenade des Ours, 29)
- Par courrier postal, à l'attention du service Population et État civil
- Via l'e-Guichet de la Ville d'Andenne
-

Le citoyen doit fournir les informations suivantes :

- Une copie de la carte d'identité
- La nouvelle adresse postale
- Les coordonnées des personnes vivant à cette adresse ou le nom de l'ancien occupant

Coût : 5 euros.

➤ **Où avoir des informations pour sa pension ?**

Vous devez contacter le SPF Pension basé à Namur via le numéro gratuit 1765.

Stationnement

À Andenne, le stationnement est réglementé dans le centre-ville et le quartier de la Gare. La gestion du stationnement réglementé a été concédée à la société STREETEO.



- P** ● : le parking gratuit de l'Andenne Arena (100 places)
- : la zone bleue
- : la zone payante

En bleu et en jaune, les zones réglementées et contrôlées par STREETEO. Notez que toutes les autres rues ne sont pas soumises à ces réglementations.

P **Parking souterrain Les Tilleuls 173 places**
> 2 premières heures gratuites tous les jours

La zone bleue

En plaçant le disque de stationnement, la zone bleue permet de se stationner 2 heures gratuitement. Comme préconisé par le Code de la Route, le disque bleu réglementaire est obligatoire et doit mentionner l'heure d'arrivée.

Si votre disque est mal réglé ou n'est pas placé correctement et visiblement derrière votre pare-brise, une redevance de stationnement apposée lors du passage de l'agent de contrôle de stationnement.

Les 15 minutes gratuites

15 minutes sont gratuites avec le **disque rouge** que vous pouvez retirer auprès des commerçants andennais, à l'Hôtel de Ville ou au Parking Shop.

Un ticket de 15 minutes gratuites est à retirer à l'horodateur (vous devrez encoder votre numéro de plaque).

Les 15 minutes gratuites ne sont pas valables en zone bleue. Il faut votre disque bleu réglementé par le Code de la Route.

La zone payante

Tarif zone payante : 1 heure = 1,20 euro

Par 20 centimes pour 10 minutes

Du lundi au samedi ; de 09h00 à 18h00. Max 5 heures

Le non-respect de la réglementation implique le paiement d'une redevance forfaitaire de 28 euros.

Le parking gratuit de l'Andenne Arena

Situé à 300 mètres du centre-ville, le parking des installations sportives de l'Andenne Arena dispose d'une centaine de places. Adresse : rue Docteur Melin. Pas de durée limitée.

Il est à rappeler que les **personnes à mobilité réduite (PMR)** sont exonérées de cette réglementation.

Vous habitez en zone règlementée ?

Tout habitant de la Ville d'Andenne inscrit ou résidant, dans une zone payante ou zone bleue du territoire communal peut **bénéficier d'une ou de deux carte(s) de riverain, par ménage.**

Le tarif est de 40 euros/an pour la première carte par ménage ; 80 euros pour la carte suivante.

La carte de riverain n'est pas valable rue Brun et rue du Commerce (axe commercial).

Vous travaillez à andenne ?

Les personnes travaillant à Andenne, les prestataires de soins à domicile et les commerces ou entreprises qui livrent directement à domicile peuvent obtenir une carte de stationnement annuelle.

La carte de stationnement pour personnes travaillant à Andenne permet de stationner gratuitement et sans limitation de durée en zones payante (à l'exception de la rue Brun et de la rue du Commerce) et en zone bleue.

➤ Parking souterrain - 2 heures gratuites

À rappeler à aux utilisateurs et aux visiteurs l'opportunité de se stationner dans le parking souterrain du centre-ville d'Andenne et de bénéficier des **2 premières heures gratuites jusqu'en 2024.**

Pour rappel, le parking souterrain géré par INDIGO-STREETEO dispose de 173 places, est sécurisé et est accessible aux personnes à mobilité réduite.

L'entrée se fait soit via la rue Brun (en face de la Pharmacie Degée) ; soit via la rue Frère-Orban (en face du terrain de football)

L'utilisateur prend son ticket pour entrer et à son passage à la caisse en repartant, les 2 heures sont automatiquement déduites de la somme due.

Païement par carte de débit et en espèce.

Plus d'information concernant le parking ou les amendes de stationnement avec tickets

INDIGO : 025/40.82.00 - parkings.andenne.be@group-indigo.com -

<https://be.parkindigo.com/fr/car-park/parking-les-tilleuls>

PARKING SHOP :

à l'intérieur du parking souterrain Les Tilleuls !

Promenade des Ours (accès côté du terrain de football)

5300 Andenne

Ouvert les mardis et vendredis

De 08H00 à 12H00 et de 13H00 à 17H00

➤ **Bornes pour voitures électriques**

Sur le territoire de la Ville d'Andenne, plusieurs endroits publics sont munis de bornes de recharge pour voiture électrique :

- Place des Tilleuls (2 points de recharge)
- Andenne Arena, rue Docteur Melin (4 points de recharge)
- Centre culturel, rue de la Papeterie 2A (2 points de recharge)
- Centre administratif et technique de l'AIEG
- ZE-MO, rue des Marais 11

Plus d'informations : www.ze-mo.be

Conseil centralistes :

- ❖ En tant que centralistes, vous pouvez aussi prendre connaissance du FAQ des questions fréquentes disponible sur notre site Internet - www.andenne.be. Ces questions sont classées par thématiques (animaux, déchets, étangs communaux,...). Elles pourraient vous être posées depuis le numéro générique de l'Administration. En prendre connaissance vous permettra de **renseigner directement le citoyen** sans devoir transférer l'appel vers vos collègues.
- ❖ **Dans le doute vous pouvez toujours rappeler au citoyen l'information suivante :** « Nous vous rappelons que notre site Internet - www.andenne.be - vous permet de commander des documents administratifs en ligne via le e-guichet et également d'envoyer un message à chaque service communal. »

Contact général de l'Administration :



VILLE D'ANDENNE

Place des Tilleuls, 1
5300 Andenne

contact@ac.andenne.be

[+32\(0\)85/84.95.30](tel:+32085849530)