



Le Groupe
Conseil communal
Ville de Namur

Inscription d'un point complémentaire – Conseil communal du 17 mars 2026

Madame la Bourgmestre ff,
Madame la Directrice générale,

Conformément aux dispositions du Code de la Démocratie Locale et du règlement d'ordre intérieur, je sollicite l'inscription à l'ordre du jour du prochain Conseil communal du 17 mars 2026, le point suivant:

« Taxes communales et eBox : notifications virtuelles ... huissier bien réel ! »

Monsieur le Président,
Madame la Bourgmestre ff,
Mesdames et messieurs les membres du Collège communal,

Plusieurs citoyens namurois ont récemment attiré mon attention sur les modalités de notification et de recouvrement de certaines taxes communales, notamment celles relatives à la gestion des déchets et au réseau d'égouts.

Un dossier concret m'a été transmis dans lequel la Ville de Namur a établi une déclaration de créance d'un montant total de 501,91 euros, comprenant des taxes communales pour les exercices 2024 et 2025, ainsi que des frais administratifs et des frais d'huissier de justice.

Par ailleurs, cette question a également été relayée dans la presse. Dans un article publié le 5 mars 2026 dans Sudinfo, un citoyen namurois explique avoir découvert l'existence d'une taxe déchets impayée lors de la visite d'un huissier. Selon son témoignage, les invitations à payer – y compris les rappels – avaient été envoyées exclusivement via l'eBox, plateforme qu'il ne consultait pas régulièrement. Les frais d'huissier se seraient élevés à environ 300 euros, soit un montant supérieur à celui de la taxe initiale.

Ces situations semblent illustrer une difficulté plus large liée à l'utilisation de l'eBox dans les communications administratives.

Il faut évidemment rappeler que la loi du 27 février 2019 relative à l'échange électronique de messages entre les autorités publiques et les citoyens prévoit que, lorsqu'un citoyen active son

eBox et accepte les communications électroniques, le dépôt d'un document dans cette plateforme vaut notification officielle, avec la même valeur juridique qu'un envoi recommandé.

Sur le plan strictement juridique, la procédure peut donc être considérée comme régulière. Cependant, ces situations soulèvent une question importante d'information effective des citoyennes et citoyens.

En effet, beaucoup de citoyens ne consultent pas régulièrement leur eBox ; ignorent parfois que certaines communications administratives importantes peuvent y être déposées ; ou ne reçoivent pas d'alerte suffisamment claire leur signalant la présence d'un document nécessitant une action de leur part.

Lorsque la procédure se poursuit ensuite par une transmission au service contentieux ou à un huissier de justice, les frais générés peuvent être très importants par rapport au montant initial de la taxe, ce qui crée un sentiment d'incompréhension chez les citoyens concernés.

Dans ce contexte, j'aimerais poser plusieurs questions au Collège :

1. Quelle est aujourd'hui la politique de la Ville de Namur en matière de notification des taxes communales lorsque l'eBox est activée ? Les avertissements-extraits de rôle et rappels sont-ils envoyés exclusivement via ce canal ? Quelle est la proportion de citoyens contribuables enregistrés via l'e-box ? Le taux d'adhésion à ce système électronique est-il en évolution ?
2. Un rappel systématique est-il prévu avant la transmission d'un dossier au service contentieux ou à un huissier de justice ?
3. La Ville envisage-t-elle d'introduire un mécanisme d'information complémentaire, par exemple l'envoi automatique d'un courriel signalant qu'un document fiscal a été déposé dans l'eBox ou un rappel préalable avant toute procédure de recouvrement forcé ?
4. Combien de dossiers ont été transmis au contentieux ces dernières années pour des taxes communales notifiées via l'eBox ?
5. Dans combien de cas ces procédures ont-elles entraîné des frais d'huissier supérieurs au montant initial de la taxe ?
6. Enfin, la Ville prévoit-elle une possibilité de remise ou de réduction des frais administratifs et d'huissier lorsque la bonne foi du citoyen est établie ?

L'objectif de ces questions n'est évidemment pas de contester l'existence des taxes communales ni la légalité des procédures prévues par la loi, mais de s'assurer que les dispositifs mis en place permettent réellement aux citoyennes et citoyens d'être informés et d'éviter des situations d'incompréhension ou de frais disproportionnés.

Merci pour vos réponses.

Eliane TILLIEUX
Conseillère communale



**NAMUR
CAPITALE**

Madame Eliane Tillieux
Conseillère communale

Anne Barzin
1^{ère} Échevine

N. Réf.: AB/cs
Votre correspondante: (
☐ " "
/s/

Namur, le 24 mars 2026

Objet : Réponse à la question écrite « Taxes communales et ebox : notifications virtuelles...huissier bien réel ! »

Madame la Conseillère,

Je vous remercie pour votre question sur l'utilisation de l'eBox.

L'eBox constitue une boîte aux lettres électronique sécurisée qui permet aux citoyens belges de recevoir, de conserver et de gérer les documents envoyés par les services publics en tant qu'émetteurs.

La souscription au service my eBox n'est pas obligatoire. Elle relève du choix de chacun. Les utilisateurs peuvent ensuite paramétrer leur compte en fonction de leurs souhaits et notamment activer la notification par mail de toute réception de document dans l'eBox.

Les personnes n'ayant pas activé leur eBox continuent donc à recevoir tous leurs documents en version papier. Cela permet de tenir compte de la fracture numérique.

Au niveau de la Ville, l'utilisation de l'eBox a débuté en juillet 2022 pour les redevances de stationnement et les factures des écoles. Depuis le début de l'année 2023, toutes les redevances et taxes sont envoyées par l'eBox aux contribuables qui l'ont activée.

Lors des premiers mois d'utilisation, une campagne de communication générale a été mise en place sur le site internet de la Ville, la page Facebook et dans divers courriers adressés pour informer les citoyens sur l'utilisation de cette boîte aux lettres électronique. Pendant quelques mois, un envoi postal a été organisé en parallèle pour les rappels.

Le taux d'adhésion à l'eBox est actuellement de 52,35%. Il est en progression constante.

En 2023, il était de 28,97%.

En 2024, de 30,57%.

En 2025, de 34,25%.

HOTEL DE VILLE
B-5000 NAMUR

Tél. 32(0)81 24 69 22

E-mail : anne.barzin@ville.namur.be

La procédure d'envoi dans l'ebox est la même que pour les envois papiers et se déroule en 3 étapes.

Sont donc envoyés dans l'eBox : les factures (redevances) ou les avertissements extraits de rôle (taxes), les rappels simples ainsi que les mises en demeure et sommations.

Comme vous le signalez, la procédure mise en place respecte parfaitement les prescrits de la loi du 27 février 2019 relative à l'échange électronique de messages entre les autorités publiques et les citoyens.

En réponse à votre 2ème question, un rappel complémentaire systématique n'est pas prévu avant la transmission du dossier à un huissier de justice.

En ce qui concerne l'envoi d'un mail évoqué dans votre 3ème question, la Ville ne dispose pas de toutes les adresses courriels de tous les citoyens concernés . Certains changent par ailleurs d'adresse.

Au niveau de l'information, le meilleur moyen dont disposent les personnes qui utilisent l'eBox d'être avertis de la réception d'un document fiscal est de paramétrer leur compte afin de recevoir la notification par courriel dans leur boîte mails. Cela est clairement indiqué et recommandé sur le site de eBox.

En ce qui concerne les chiffres du contentieux pour les taxes:

Pour l'exercice 2025, un total de 114.123 documents d'avertissements extraits de rôle ont été envoyés pour la taxe gestion des déchets et égouts.

6.074 contraintes ont été envoyées chez l'huissier (5,32%) pour le recouvrement de ces taxes dont seules 647 avaient été transmises via l'eBox (soit 10,65% des dossiers transmis à l'huissier et 0,567% sur l'ensemble des taxes).

Ces chiffres démontrent que, proportionnellement, le contentieux lié aux envois via eBox est beaucoup moins important que celui des envois postaux.

En ce qui concerne votre question sur les frais d'huissier, il faut préciser que ceux-ci sont réglementés et fixés par la loi. Une partie de ces frais liés à la prise en charge administrative est fixe. L'autre partie liée au coût de la signification et aux honoraires dépend, quant à elle, du montant principal à récupérer.

Il est dès lors difficile de donner un chiffre global précis. Néanmoins, de l'analyse du DGF en ce qui concerne la taxe déchet et égouts, sauf à considérer qu'il y ait d'autres taxes impayées, les frais d'huissiers sont généralement supérieurs au montant principal initial de la taxe.

De l'analyse du service, plusieurs situations se présentent au niveau du contentieux suite à l'utilisation de l'ebox :

- Soit le citoyen n'avait pas connaissance de son activation. En effet, celle-ci est parfois effectuée par un proche qui effectue les démarches pour aider la personne.
- Soit le citoyen active son ebox pour une demande de document spécifique sans se rendre compte qu'en effectuant cette démarche, l'envoi électronique se généralise pour tous les documents des émetteurs.

- Soit le citoyen reconnaît avoir bien activé son eBox, mais n'avait pas correctement paramétré son accès à celle-ci en ne demandant pas à recevoir une notification par mail lorsqu'un document est réceptionné.

- Soit le citoyen ne consultait simplement pas cette messagerie eBox.

- Soit, suite aux contacts avec BOSA, il s'avère qu'un problème technique est constaté et que l'activation n'a pas eu lieu mais cela ne concerne que quelques très rares cas.

Aucun dispositif systématique de remboursement n'est prévu actuellement.

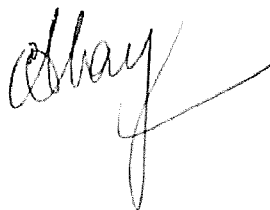
Ce remboursement peut par contre être envisagé en cas de confirmation par BOSA de la survenance d'un problème technique après vérification par le service.

Il est vrai que les règles d'utilisation de l'ebox peuvent parfois être mal connues.

Au vu de ces différents éléments et constats, il nous semble opportun de renforcer davantage encore la communication déjà mise en oeuvre sur cet outil numérique mis à disposition des citoyens.

Dans ce cadre, une nouvelle campagne d'information et de sensibilisation visant à rappeler les principes et les règles de bonne utilisation de l'outil va donc être mise en place.

Vous souhaitant bonne réception de ces éléments de réponses, je vous prie d'agréer, Madame la Conseillère, l'expression de mes salutations distinguées.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Anne Barzin', with a long, sweeping horizontal stroke extending to the right.

Anne BARZIN
Echevine