



15^e 2009-2010
Rapport
Annuel
au Parlement wallon



Le Médiateur de
la Région wallonne

écouter pour concilier

321 (2010-2011) - n°1

321 (2010-2011) - n°1

Parlement wallon

Session 2010-2011

Quinzième rapport annuel

(01.10.2009 au 30.09.2010)

Adressé au Parlement wallon

par

Frédéric Bovesse,

Médiateur



Le Médiateur de
la Région wallonne
écouter pour concilier

Parlement wallon
Madame Emily HOYOS
Madame la Présidente
Square Arthur Masson, 6
5000 Namur

Madame la Présidente,

Conformément à l'article 16 du décret du 22 décembre 1994 portant création de l'Institution de Médiateur de la Région wallonne, j'ai l'honneur de vous transmettre le quinzième rapport annuel du Médiateur de la Région wallonne, couvrant la période du 1^{er} octobre 2009 au 30 septembre 2010.

Je vous en souhaite bonne réception et je reste à votre entière disposition.

Je vous prie de croire, Madame la Présidente, à l'assurance de ma considération.

Le Médiateur,

Frédéric BOVESSE

A large, stylized purple silhouette of a bird, possibly a phoenix or a similar mythical creature, is centered in the upper half of the page. The bird is facing left and has its wings spread. The background behind the bird is a dark purple circle. The word "Sommaire" is written in a light purple, sans-serif font across the middle of the bird's body.

Sommaire

Partie 1 - Message du Médiateur

Partie 2 - Recommandations d'ordre général

Partie 3 - Secteurs d'intervention et les recommandations

Partie 4 - Données statistiques

Partie 5 - Communication et relations publiques du Médiateur

Partie 6 - Rapport de gestion

Annexes

A large, stylized purple silhouette of a bird, possibly a phoenix or a similar mythical creature, is the central focus. It has a long, flowing tail and a crest. The bird is set against a dark purple circular background. The overall design is minimalist and modern.

Message du Médiateur

PARTIE 1

MESSAGE DU MÉDIATEUR

J'ai le plaisir d'adresser au Parlement wallon le 15^{ème} rapport annuel de l'Institution du Médiateur de la Région wallonne.

Si les rapports annuels successifs demeurent en connexion l'un à l'autre et si certains développements actuels doivent se lire au regard et en se référant à des analyses antérieures, le présent rapport s'inscrit donc dans la suite du précédent, qui retraçait les 15 ans d'existence de l'Institution, à travers les contours du bilan de cette belle aventure.

Cette année, nous n'avons pas encore tout à fait abandonné le chiffre 15, car, dans le cadre de notre 15^{ème} anniversaire, intervenu officiellement le 22 décembre dernier, en référence à la date du décret du 22 décembre 1994 créant l'Institution, il convient de relever les deux évènements qui ont mis en exergue ce jubilé, à savoir le colloque «MEDIAtisaTION» organisé en novembre 2009 d'une part, et la journée «portes ouvertes» de janvier dernier, d'autre part.

Rappelons que le colloque a connu un succès à l'échelon international puisqu'il a réuni plus de 140 invités et plus de 40 médiateurs, en provenance de tous les continents et qu'il a mobilisé de nombreux journalistes de la presse francophone. Quant à la journée «portes ouvertes», elle a réuni plus de 200 participants, parmi lesquels de nombreux fonctionnaires de l'Administration, ce qui traduit concrètement la qualité des relations qui se renforcent entre le Médiateur et l'Administration wallonne.

A cet égard, et ce n'est pas un détail, je tiens à mettre en évidence l'évolution significative de la collaboration entre le service du Médiateur et les services de l'Administration. Il ne fait aucun doute que la nouvelle configuration de l'Administration et la volonté affichée de son management ont transformé la perception de la médiation et révélé son intérêt dans le développement d'une Administration prête à rencontrer les attentes du public. Nous sommes ici au cœur de la qualité du service rendu au public.

Dans ce cadre, il y a lieu de relever que le Comité stratégique du SPW s'est approprié, avec le concours du service du Médiateur, plusieurs recommandations générales, développées au fil des rapports annuels depuis de nombreuses années. Il s'agit de la création d'un réseau de correspondants du Médiateur, interne au SPW, de la gestion des réclamations de première ligne, de la consultation des usagers par la méthode et les moyens les plus appropriés, de l'information par les services de l'Administration de l'existence du service du Médiateur conformément aux dispositions décrétales en la matière. Si plus de dix années ont été nécessaires pour arriver à ce résultat, peu importe désormais, car c'est aujourd'hui le résultat et la satisfaction qui sont au rendez-vous !

Par ailleurs, le Médiateur est invité à participer aux travaux menés par le Secrétariat général du SPW sur la remontée d'opinions des citoyens, c'est-à-dire leur satisfaction relative à l'action du Service public.

Depuis toujours, nous avons insisté sur la nécessaire collaboration entre l'Administration et le Médiateur. Nous n'avons négligé aucune piste pour nouer le dialogue, créer un espace et un climat de confiance, répéter le sens positif de notre démarche. Aujourd'hui, ces efforts commencent à porter leurs fruits. Il a fallu vaincre les réticences, le sentiment de méfiance, la perception négative de certains fonctionnaires à notre égard. Rien n'est jamais définitivement acquis et ce travail qui doit conduire à une forme de complicité constructive entre l'Administration et le Médiateur doit inlassablement se poursuivre dans la continuité, au-delà des soubresauts de l'actualité politique. Le rôle du Médiateur n'est autre que d'être un révélateur de ce qui peut être amélioré, non seulement dans l'activité administrative au sens premier du terme, mais aussi dans l'arsenal législatif, qui connaît au gré du temps, parfois court, de nombreuses modifications, non sans conséquence pour le citoyen, confronté alors à une insécurité juridique, contraire aux principes généraux de bon fonctionnement du Service public.

C'est au regard de ces éléments et de la mission qui lui a été confiée qu'il convient de lire et d'apprécier les constats et recommandations du Médiateur, dans une logique de perspective et non de conjoncture.

Le rôle joué par l'Administration, dans ce cadre, est essentiel, tout comme l'est celui du Parlement, étroitement associé à l'analyse du rapport annuel, par le biais des auditions du Médiateur dans les différentes commissions parlementaires permanentes. L'action du Parlement pourrait sans aucun doute être renforcée par une plus grande appropriation des recommandations. Les constats posés sont souvent connus et semblent susciter un accueil favorable de la part de nombreux mandataires. Peu de suites leur sont cependant réservées, hormis quelques initiatives éparses. Cette situation conduit inévitablement, pour de nombreuses dispositions, à des répétitions année après année, car pour les réclamants qui interpellent le Médiateur, leurs difficultés persistent et sont toujours les mêmes.

Cette année, les préoccupations exprimées se sont manifestées avec beaucoup d'acuité dans le domaine du paiement des aides et subventions, tant aux personnes physiques que morales - entreprises, associations. Dans ce cadre, c'est la gestion du «contentieux» qui est le plus souvent visée. Dépassant, et dans certains cas de manière significative, le délai raisonnable, peut-on se contenter des explications de manque de personnel, récurrent depuis plusieurs années déjà ? Les modifications importantes - et parfois rétroactives - de dispositions dans les domaines de l'énergie et de la fiscalité ont également généré de nombreuses réclamations compréhensibles dans le chef des réclamants, auxquelles les réponses apportées n'ont pas toujours été à la hauteur des attentes légitimes. Les problèmes dans le domaine du logement social, malgré la réforme de 2007, des situations pénibles, voire parfois ubuesques dans le transport scolaire, demeurent en l'état. Pourtant, les constats déjà dressés par le Médiateur à ces propos, réitérés depuis plusieurs années dans le rapport annuel, peuvent se lire aujourd'hui dans les questions parlementaires quand ce n'est pas directement dans la presse.

Depuis la création de l'Institution, l'accent a toujours été mis sur l'accessibilité, la proximité, la gratuité. Nos initiatives ont été récompensées et l'on peut dire, sans se tromper, que notre réseau de permanences décentralisées est innovant, particulièrement performant et répond à une attente forte de la part de la population : disposer d'un service de proximité, compétent, facilement et gratuitement accessible.

Depuis deux ans maintenant, la gestion du téléphone vert a été reprise en gestion interne et a conduit à une amélioration significative de l'accueil des appelants, par une prise en charge immédiate et efficace de la préoccupation exprimée.

En 2005, toute l'équipe du Médiateur s'est engagée dans une démarche de progrès, qui poursuivait la finalité de nous projeter dans le futur, en se guidant, via des axes stratégiques, vers des objectifs à atteindre. Parmi ceux-ci, la communication interne, la formation, la gestion des outils, la qualité.

En ce qui concerne cette dernière, nous nous sommes engagés dans la voie de la certification, un processus participatif auquel a pris part l'ensemble de l'équipe, dans un travail prenant et enthousiasmant, qui a duré près de deux ans. Un travail récompensé puisque nous avons obtenu la certification Iso 9001 :2008, en juillet 2010. Celle-ci couvre une dizaine de processus, allant de l'accueil du citoyen à la gestion des réclamations, à la gestion administrative, logistique et financière et à la gestion de la communication.

Rappelons, en ce qui concerne la gestion des réclamations, que le logiciel qui lui est attaché est un «produit maison», imaginé et conçu par l'équipe du Médiateur wallon. Par la souplesse de son utilisation, son adaptabilité, cet outil a conquis des institutions sœurs, tels le Médiateur du Luxembourg, de la Communauté française, du Burkina Faso, du Mali, du Sénégal... et, cette année encore, la CWAPE et le nouveau Médiateur de la Communauté germanophone. Par la certification, cet outil informatique obtient

en quelque sorte ses « lettres de noblesse », dont certaines sont, sans aucun doute, encore à écrire, car des améliorations lui sont très souvent apportées, de par notre pratique quotidienne. Une des plus récentes et des plus importantes améliorations est « la transparence administrative », qui permet au réclamant de suivre « en ligne » l'évolution de son dossier au fil de son instruction. Un service qui rencontre un franc succès !

Je terminerai ce propos introductif, de la même manière que je l'ai fait dans mon rapport précédent, en évoquant le projet de fusion des services de médiation de la Région wallonne et de la Communauté française.

En adoptant chacun une résolution visant à cette fusion, les Parlements concernés ont expressément posé la première pierre de ce projet. Tout reste à construire, car il ne s'agit pas ici de rénover ou d'ajouter deux unités... Il s'agit bien de créer une nouvelle Institution, en utilisant, de la manière la plus adéquate, les ressources humaines, les modes et moyens de fonctionnement, les buts à atteindre. Le chantier est plus vaste qu'il n'y paraît et il nécessite de mettre en synergie toutes les énergies disponibles vers ce seul objectif.

Fusionner les services de médiation est non seulement raisonnable mais souhaitable. Les deux équipes y sont « psychologiquement » préparées. Elles sont prêtes à se lancer et s'investir dans cette aventure, qui est un défi pour toutes et tous. Mais des préoccupations, voire des inquiétudes, tant individuelles que collectives, demeurent. Elles sont parfaitement légitimes et méritent le respect de toutes les parties en présence. C'est donc par le dialogue et une évaluation en toute transparence que ce défi pourra être relevé avec un enthousiasme partagé.

La réussite de la fusion des services de médiation de la Région wallonne et de la Communauté française doit être un succès collectif et partagé ainsi qu'une plus-value pour nos concitoyens, ce qui suppose des responsabilités pour chacune et chacun, précisément définies et pleinement assumées.

L'exercice 2009-2010 a une fois de plus démontré, par le nombre croissant des réclamations, par la pertinence des constats exprimés, que la médiation occupe aujourd'hui une place importante dans l'espace public wallon. Elle est un outil de notre démocratie qui doit permettre d'activer la responsabilité des acteurs publics, non de manière pénalisante et culpabilisante, mais bien dans un esprit positif d'amélioration et de changement.

En 15 ans, la médiation en Wallonie s'est imposée dans le paysage institutionnel régional. Et cela en très grande partie forte de la confiance que le Parlement lui a toujours accordée. C'est un élément essentiel qu'il convient de préserver et de développer.

Demain, une médiation unique, pour tous les Francophones, Wallons et Bruxellois, et les Germanophones, devra nécessairement se construire et s'appuyer sur la confiance des Parlements wallon et de la Communauté française. L'enjeu est capital et particulièrement enthousiasmant. Notre état d'esprit n'est pas d'y faire face à reculons mais bien d'aller de l'avant !

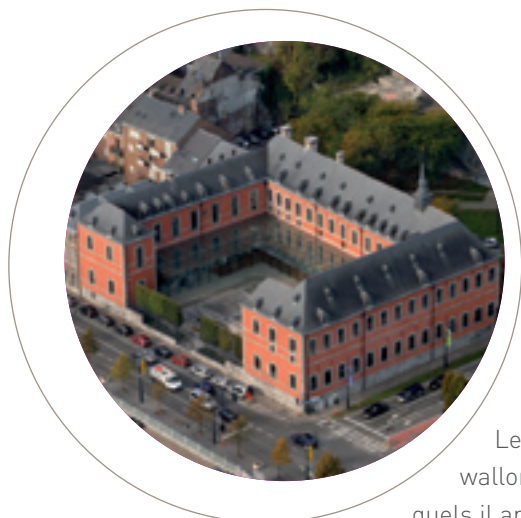
Frédéric BOVESSE

A large, stylized purple silhouette of a bird, possibly a phoenix or a similar mythical creature, is the central focus. It has a long, flowing tail and a crest. The bird is set against a dark purple circular background. The overall design is minimalist and modern.

Recommandations d'ordre général

PARTIE 2

RECOMMANDATIONS D'ORDRE GÉNÉRAL



Le décret du 22 décembre 1994 accorde au Médiateur une prérogative fondamentale : le pouvoir de formuler des recommandations.

Son devoir est d'exprimer le constat, le plus objectif qui soit, des pratiques administratives telles qu'elles résultent des réclamations qu'il reçoit.

Les recommandations du Médiateur sont un signal fort au Parlement wallon mais également à l'Administration et au Gouvernement wallon, auxquels il appartient de faire évoluer les situations relevées, de façon à faire progresser de manière positive les attitudes et les habitudes des Administrations.

Depuis la création de l'Institution, près de 80 recommandations ont été formulées.

Certaines n'ont pas été réactivées, soit qu'elles ont été rencontrées par des modifications décrétales et réglementaires, soit qu'elles sont tombées en désuétude, du fait que des réclamations similaires à celles qui les avaient suscitées n'ont plus été adressées au Médiateur.

Par contre, d'autres recommandations conservent toute leur pertinence, dans la mesure où, régulièrement, des dossiers instruits par le service de médiation continuent de mettre en lumière la nécessité de procéder à des réformes ou de les poursuivre. Ces recommandations sont réitérées à l'occasion de chaque rapport annuel, parfois depuis de nombreux exercices. Ce constat pose donc la question continue du suivi et de l'évaluation des recommandations formulées par le Médiateur.

Rappelons qu'en juillet 2008, une proposition de décret a été déposée au Parlement wallon par la Députée Eliane TILLIEUX et consorts - doc 816 (2007-2008). Constatant que les effets et suites à l'égard des recommandations du Médiateur se font attendre et demeurent sans réaction, cette proposition envisage que le Parlement transmette au Gouvernement le compte-rendu des auditions du Médiateur. Après avoir pris connaissance de ce document, le Gouvernement se prononcerait sur le suivi de ce document, et l'évaluation des recommandations formulées.

La Déclaration de politique régionale 2009-2014 précise que, dans l'objectif d'une Administration en phase avec les besoins des usagers, le Gouvernement évaluera les normes notamment sur base des rapports des Médiateurs afin d'identifier les problèmes administratifs récurrents dans la mise en œuvre d'une réglementation ou d'une procédure. A la clôture du présent rapport, aucune évolution n'est à l'ordre du jour.

I. Recommandations d'ordre général concernant l'Institution de Médiateur de la Région wallonne ainsi que la médiation publique

1. LA FONCTION DE MÉDIATION AU NIVEAU DES POUVOIRS LOCAUX

Cette recommandation¹, visant à développer la médiation à l'échelon des pouvoirs locaux, se réfère à la résolution sur le rôle des Médiateurs et Ombudsmans dans la défense des droits des citoyens adoptée par l'Assemblée générale du congrès des pouvoirs locaux et régionaux de l'Europe, au cours de sa séance du 17 juin 1999.

En juillet 2004, le Gouvernement wallon, dans sa déclaration de politique régionale, a marqué sa volonté de revoir le décret du 22 décembre 1994 afin que les communes qui ne disposent pas d'un service de médiation puissent, à leur demande, faire bénéficier leurs citoyens du service du Médiateur de la Région wallonne.

En novembre 2004, le Ministre des affaires intérieures et de la fonction publique a annoncé la mise en œuvre d'une expérience-pilote dans une dizaine de communes wallonnes leur permettant de recourir au service de médiation régional pour traiter des litiges relatifs à leur Administration. Elle n'a pas eu lieu.

En mars 2005, une proposition de décret modifiant le décret du 22 décembre 1994 portant création de l'Institution de Médiateur a été déposée par Mme TILLIEUX et Consorts. Cette proposition, en son article 11, précisait que «le Médiateur peut également exercer sa fonction à l'égard des autorités des pouvoirs subordonnés ayant conclu avec son Institution une convention afin de bénéficier de ses services»².

En date du 19 mai 2005, le Gouvernement wallon a rendu son avis sur cette proposition.

S'il a estimé le développement de la médiation au niveau des pouvoirs locaux nécessaire, le Gouvernement wallon a, cependant, mentionné qu'«il paraît opportun, avant d'adapter le décret de 1994, de procéder à une évaluation des expériences de médiations communales existantes et d'étudier les modalités les plus adéquates de mise en œuvre possible de la DPR, en concertation avec les pouvoirs locaux [...]».

Considérant que seules 2 communes disposent d'un service communal de médiation, l'évaluation suggérée ne pourrait prétendre à l'exhaustivité.

La proposition de décret a été retirée par ses auteurs, le 26 janvier 2006, et n'a pas connu d'autre évolution.

Par contre au nord du pays, des initiatives concrètes ont été prises dans le cadre du développement de la médiation au niveau local. Le Parlement flamand a adopté un décret³ qui invite les communes de la Communauté flamande à se doter d'un service de médiation ou à recourir au service du Médiateur flamand.

¹ Voir à ce propos les développements du rapport annuel du Médiateur 2004-2005, p.23 et suivantes.

² Doc 102 (2004-2005) - n°1.

³ Vlaams Parlement document n° 347 (2004-2005)

La pertinence de la médiation locale est donc avérée et mériterait une attitude volontariste des pouvoirs publics wallons.

Le Gouvernement, dans sa Déclaration de politique régionale 2009-2014 a, une nouvelle fois, marqué son intérêt pour le développement de la médiation à l'échelon des communes.

«Le Gouvernement sera attentif à la mise en place, avec l'aide de la Région, d'un service de médiation dans les communes qui le souhaitent (un service pouvant opérer pour plusieurs communes). Lorsqu'un conflit ou une divergence d'interprétation survient entre l'Administration et le citoyen, il est souvent utile pour trouver une solution au litige de faire appel à un Médiateur qui dispose du recul nécessaire pour apaiser la situation».

Dans le cadre de la proposition de résolution relative à la création d'un service de médiation commun à la Communauté française et à la Région wallonne⁴, le Parlement wallon a marqué sa volonté de développer la médiation à l'égard des autorités locales, en mentionnant que «le Médiateur peut également exercer sa fonction à l'égard des autorités des pouvoirs subordonnés ayant conclu avec son institution une convention afin de bénéficier de ses services».

2. LA SUSPENSION DU DÉLAI DE PRESCRIPTION DANS LE CADRE D'UN RECOURS À L'ADMINISTRATION ET LA LÉGITIMITÉ DE L'INTERVENTION DU MÉDIATEUR, DÈS LORS QUE LE RECOURS ADMINISTRATIF A ÉTÉ EXERCÉ

Depuis plusieurs années, le Médiateur a mis en évidence l'ambiguïté relative à la légitimité de son intervention lorsqu'un recours administratif est en cours⁵.

Cette problématique a été évoquée, à maintes reprises, devant le Parlement wallon et a été également visée par la proposition de décret de Mme Eliane TILLIEUX et consorts modifiant le décret du 22 décembre 1994 portant création de l'Institution de Médiateur.

Saisi de cette proposition, le Gouvernement wallon en 2005 avait émis un avis défavorable.

Depuis cet avis et le retrait de la proposition de décret, le dossier n'a pas connu d'évolution.

La question de la légitimité de l'intervention du Médiateur, lorsqu'un recours administratif est en cours, demeure d'actualité, au regard des observations échangées, au regard des observations identiques émises à ce sujet par d'autres institutions de médiation, en Belgique et à l'étranger.

3. UNE PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS DE PREMIÈRE LIGNE, INTERNE À L'ADMINISTRATION

Depuis plusieurs années, le Médiateur a relevé la nécessité d'instaurer une procédure de traitement des réclamations de première ligne interne à l'Administration, qui pourrait permettre à l'administré de contester une décision administrative et voir sa contestation analysée par un service indépendant de celui qui est à l'initiative de l'acte incriminé.

⁴ Parlement wallon, doc. 162 (2009-2010) n°1

⁵ Rapport annuel 2003-2004, p.31 et suivantes.

L'opportunité de mener une réflexion sur une procédure de traitement des réclamations de première ligne demeure d'actualité.

Le Secrétariat général du SPW a marqué son intérêt sur la création d'un service de gestion de première ligne des plaintes adressées par le citoyen. Deux réunions ont eu lieu entre le Secrétariat général du SPW et le Médiateur en mai et juin 2010 en vue d'envisager les possibilités d'instaurer une telle procédure.

4. LE RENFORCEMENT DES DROITS DES USAGERS : LA CRÉATION DE COMITÉS D'USAGERS

La création de comités d'usagers, voire d'un seul comité d'usagers du service public en Wallonie, qui puissent se structurer à l'instar du mouvement consommériste regroupé au sein du Conseil national de la consommation, serait susceptible de renforcer la concertation entre tous les intervenants dans l'action des services publics.

A l'égard de l'opportunité d'une procédure de traitement de réclamations de première ligne ainsi qu'à l'égard de la charte de bonne conduite administrative intégrée dans le code de la fonction publique, un comité d'usagers serait susceptible d'apporter son concours dans l'évaluation des mécanismes activés.

Il va cependant de soi que l'éventuelle reconnaissance d'un comité consultatif d'usagers devrait répondre à des critères précis, comme celui de la représentativité, de manière à asseoir son intervention et son expertise sur une base de compétences et de crédibilité, à l'égard des interlocuteurs de l'Administration comme à l'égard du public.

Des structures existent mais le fonctionnement devrait être optimisé. Ainsi, dans le secteur du logement social, les comités consultatifs des locataires et propriétaires institués par le code wallon du logement se voient dotés d'un rôle important, en matière de fixation des charges locatives, par exemple. Il serait opportun qu'une attention nouvelle leur soit apportée, afin de leur donner les moyens de véritablement exercer les missions qui leur sont confiées.

La Déclaration de politique régionale 2009-2014 précise que, dans l'objectif d'une Administration en phase avec les besoins des usagers, le Gouvernement veillera de manière continue et prospective à l'adéquation entre les services offerts et les attentes de la société. Dans ce cadre, le Gouvernement s'engage à :

- mettre en place un baromètre périodique de satisfaction sur base d'un échantillon représentatif des groupes sociaux utilisant les services de la Région wallonne. Les questions et les réponses seront qualitatives (qualité de l'accueil, rapidité du service, qualité de la réponse...);
- créer une plateforme de contact entre le Service public de Wallonie, le Ministère de la Communauté française, les organismes d'intérêt public et les organisations de consommateurs représentatives, afin de prendre périodiquement connaissance du résultat de ces enquêtes, de définir les solutions à apporter et de développer l'échange de bonnes pratiques.

Le Secrétariat général du SPW met actuellement en place un projet de structuration de l'opinion potentielle des services de proximité auquel il a souhaité associer des représentants de services de proximité, dont le Médiateur.

5. L'OBLIGATION POUR LES AUTORITÉS ADMINISTRATIVES D'INFORMER LE PUBLIC DE L'EXISTENCE DU MÉDIATEUR DE LA RÉGION WALLONNE

Cette obligation d'informer le public de l'existence du Médiateur de la Région wallonne est relativement large dans la mesure où « tous les documents quelconques » sont visés.

Les dispositions de la charte de bonne conduite administrative, en mentionnant que « les agents indiquent clairement les possibilités et moyens de recours qui assortissent les décisions », y compris « la possibilité de réclamer auprès du Médiateur de la Région wallonne » sont venues renforcer cette obligation décrétales.

Au fil des ans, on remarque une amélioration lente mais progressive du respect de cette disposition.

Sans qu'un cadastre exhaustif des publications n'ait été réalisé, on peut relever que de nombreuses brochures d'information éditées par le Service public de Wallonie mentionnent l'existence du Médiateur. En outre, de nombreux sites web des autorités administratives wallonnes présentent un lien avec le site du Médiateur.

Dans le cadre de la mise en œuvre de son plan stratégique, le SPW s'est engagé à poursuivre des efforts volontaristes pour répondre favorablement à cette obligation décrétales.

En ce qui concerne les formulaires de demande, la collaboration avec Easi-wal a permis l'intégration dans les « formulaires en ligne » d'un encart mentionnant le service du Médiateur.

6. LA CRÉATION D'UN RÉSEAU DE CORRESPONDANTS DU MÉDIATEUR

Au cours des exercices précédents, le Médiateur avait évoqué l'opportunité de développer un réseau de correspondants du Médiateur au sein des différentes Directions générales de l'Administration.

L'objectif poursuivi est double : améliorer la performance d'instruction des dossiers et concourir à de meilleures relations entre le personnel du service du Médiateur et celui des Administrations.

En 2006, le MRW avait pris l'initiative de créer un comité de coordination « relations avec le Médiateur », composé d'un représentant par Direction générale. Ces modalités de collaboration doivent, désormais, être adaptées à la nouvelle structure du SPW.

Le Secrétariat général du SPW et le Médiateur ont engagé conjointement une réflexion en vue de restaurer et développer un réseau efficace de correspondants.

II. Recommandations générales concernant les relations entre le citoyen et l'Administration

1. QUALITÉ DE L'INFORMATION RELATIVE AUX FORMULAIRES ADMINISTRATIFS ET ACCOMPAGNEMENT DES DEMANDEURS DANS LA CONSTITUTION DES DOSSIERS DE DEMANDE D'AIDE RÉGIONALE

Les dossiers de réclamation mettent assez souvent en lumière des lacunes en matière d'information du citoyen, ce qui engendre des incompréhensions pour l'administré et peut, dans certains cas, le conduire à des démarches administratives erronées ou insuffisantes.

Les formulaires administratifs doivent être précis, lisibles et compréhensibles quant aux exigences réglementaires qu'ils induisent à charge des demandeurs.

Ces recommandations concernent des chantiers permanents. Des améliorations notables ont été réalisées au cours de ces dernières années en matière de qualité et de lisibilité des formulaires. Ces progrès s'inscrivent dans le cadre de la simplification administrative que le Gouvernement wallon entend accélérer avec le concours de la cellule Easi-wal.

Le Médiateur a été également associé à cette démarche en participant au comité scientifique créé par le Gouvernement wallon dans le cadre du plan d'action 2005-2009 de simplification administrative, d'e-gouvernement et de lisibilité.

En ce qui concerne l'accompagnement des demandeurs dans la constitution des dossiers de demande d'aide régionale, il convient de noter la multiplication et l'efficacité des permanences de différentes Administrations dans les centres d'information et d'accueil de la Région wallonne (logement, PME, guichet de l'énergie, ...).

Toutefois, devant la multiplication des dispositions décrétales, gouvernementales et administratives, la confusion ne manque cependant pas de s'installer dans l'esprit du citoyen qui est conduit parfois à slalomer en tenant compte d'informations complexes et techniques, liées au contenu des dispositions concernées, leurs conditions d'application, tant techniques que juridiques, leurs effets en termes transitoires, voire rétroactifs... le tout générateur de difficultés de compréhension et d'insécurité juridique.

2. MOTIVATION DES ACTES ET DÉCISIONS ADMINISTRATIFS

La motivation des actes et décisions administratifs tout comme l'accès du citoyen aux documents administratifs sont des acquis essentiels de la transparence administrative.

Le principe de la motivation des actes et décisions administratifs semble acquis de manière assez unanime. Il convient cependant de constater que la motivation n'est pas toujours libellée dans des termes compréhensibles pour le destinataire.

Il est indispensable que l'Administration veuille à expliquer à l'administré, dans des termes clairs et accessibles, les motifs de sa décision et les recours dont il dispose.

Beaucoup reste à faire dans ce domaine.

3. JURISPRUDENCE ADMINISTRATIVE

A de nombreuses reprises, le Médiateur a stigmatisé l'existence de ce que l'Administration présente comme une « jurisprudence » interne. Le terme est à cet égard souvent galvaudé. En effet, il s'agit plus souvent de recueils des pratiques administratives, ou de l'interprétation qui est faite des textes réglementaires.

Dans de nombreux cas, ces recueils n'ont pas de fondement légal et ne constituent que des options prises par l'Administration face à une ambiguïté de la réglementation ou même face aux conséquences qu'aurait l'application de la réglementation sur la situation des demandeurs.

Dans d'autres cas, ces recueils sont constitués de circulaires ou de décisions prises par le Gouvernement sur recours.

Certaines de ces circulaires et décisions sont publiées sur les sites internet de l'Administration, dont Wallex. Ces initiatives offrent une information plus complète aux citoyens en leur permettant d'avoir accès à la « jurisprudence » de l'Administration.

S'il est utile de recourir à de semblables recueils de pratiques et interprétations, afin d'explicitier la législation, ceux-ci ne peuvent, cependant, se substituer ni à l'esprit ni à la lettre de la réglementation.

Ce phénomène existe de longue date et ne semble susciter aucune réaction ni réserve sauf de la part des réclamants qui s'y voient parfois confrontés de manière irréfutable, ce qui continue donc à poser question en termes de légitimité juridique.

4. PROCÉDURE CONTRADICTOIRE

A plusieurs reprises, le Médiateur a évoqué l'opportunité d'un débat relatif à l'introduction d'une procédure contradictoire, ouverte aux administrés, qui pourrait leur permettre, non seulement d'avoir recours à une contre-expertise, mais aussi, dans certains cas, de leur enlever le désagréable sentiment d'être à la merci de l'arbitraire d'un agent de l'Administration.

Les aides au logement, la police des habitations insalubres, la police de l'environnement, l'urbanisme... sont des domaines dans lesquels cette question se manifeste encore et toujours.

Le principe même de la procédure contradictoire est un principe fondamental du fonctionnement des services publics. La recommandation émise par le Médiateur rejoint celle relative à une procédure de traitement des réclamations de première ligne, interne à l'Administration, qui répondrait en partie à la mise en œuvre de ce principe.

5. ACCUSÉ DE RÉCEPTION DES COURRIERS ET DOCUMENTS TRANSMIS PAR LE CITOYEN À L'ADMINISTRATION

Devant le Parlement, le Médiateur a fait, à plusieurs reprises, le constat du caractère tardif des réponses de certaines Administrations et de l'absence quasi systématique d'accusés de réception.

Désormais, dans le cadre des mesures liées à la simplification administrative, obligation est faite à l'Administration d'adresser un accusé de réception dans les dix jours qui suivent la réception d'un document envoyé par le citoyen. Cet acte administratif est essentiel dans la mission du Médiateur de la Région wallonne qui, grâce à la production de cet accusé de réception, peut avoir la preuve formelle que le réclamant a accompli les démarches préalables nécessaires avant la saisine du Médiateur.

Les résultats semblent aujourd'hui à la fois encourageants, dans la mesure où l'ensemble des Directions générales opérationnelles ont mis en place une systématisation des accusés de réception mais aussi décourageants car il faut cependant relever certains domaines comme c'est le cas des primes à l'énergie, où ce délai de dix jours n'est pas respecté⁶.

⁶ Voir à ce propos la partie 3 – Secteurs d'interventions – II. Energie

6. CERTIFICATION DE QUALITÉ DE TYPE ISO DANS LE CADRE DES ENVOIS ADMINISTRATIFS

Suite au traitement de réclamations, notamment dans le domaine fiscal, le Médiateur a formulé une recommandation qui vise à élaborer un système d'envoi dont l'ensemble des procédures serait sanctionné par une certification de qualité, de type ISO.

De manière plus générale, il serait opportun que l'Administration dispose d'une certification pour chaque processus d'envoi de courriers aux citoyens (extrait de rôle, accusé de réception, communication d'une décision administrative, ...). La redevance télévision ou la taxe sur le déversement des eaux usées ou les primes à l'énergie pourraient bénéficier de telles mesures qualitatives. L'Administration semble sensible à cette recommandation et plusieurs Directions générales se sont déclarées engagées dans un système de qualité.

7. RÉFLEXION RELATIVE À LA SUPPRESSION DES RECOMMANDÉS – PROBLÉMATIQUE DE LA DATE CERTAINE

Le décret de simplification administrative a supprimé l'utilisation obligatoire du pli recommandé postal. Si cette mesure présente des avantages et facilite les démarches du citoyen, elle présente, aussi, un effet pervers : la difficulté, voire l'impossibilité d'établir la preuve d'envoi d'un document et sa date. En effet, comment un citoyen peut-il prouver qu'il a bien introduit sa demande dans les délais, si ce n'est en produisant un récépissé postal ?

Cette problématique s'est révélée notamment dans le cadre des primes à l'énergie et demeure d'actualité. Au cours des derniers exercices, un nombre non négligeable de réclamants ont interpellé le Médiateur suite au fait que leur demande n'avait pas été réceptionnée par l'Administration ou l'avait été tardivement alors qu'ils prétendaient avoir adressé leur dossier dans les délais.

Si l'on peut parfois mettre en doute la bonne foi de certains demandeurs, on ne peut cependant, au regard du nombre significatif de réclamations reçues à ce propos, écarter des hypothèses de dysfonctionnement des services postaux ou des pertes au sein de l'Administration.

Le Médiateur demande donc à ce qu'une réflexion sur l'opportunité d'envisager la réinstauration des envois recommandés ou d'autres mesures alternatives (de type Certipost) puisse être engagée.

8. GESTION CENTRALISÉE DES DONNÉES

Les réclamations relatives à certaines taxes ont fait apparaître la nécessité de centraliser la gestion et la tenue des données requises pour l'établissement des avertissements-extraits de rôle. Dans ce cadre, la création et la gestion d'une base de données globale, accessible à l'ensemble des services administratifs de la Région wallonne, sont recommandées. Peut-être la nouvelle configuration de l'Administration wallonne permettra-t-elle d'atteindre cet objectif.

9. PROCÉDURE GÉNÉRIQUE OPTIMALE DE LIQUIDATION

La Région wallonne intervient financièrement dans différents domaines (primes au logement, aides économiques, aides à l'énergie, ...). Le paiement de ces subsides nécessite le respect d'une procédure administrative, parfois relativement longue, et ce notamment du fait de l'intervention de tiers, comme la Cour des Comptes. Sans remettre en cause la nécessité de respecter les procédures, le Médiateur

plaide pour que soit menée au sein des services du Gouvernement wallon une réflexion sur la mise en place d'une procédure générique optimale de liquidation, dans toute situation où une somme doit être payée en vertu de l'octroi d'une prime, d'une aide, voire d'un subside.

Compte tenu d'une situation fort variée des ressources, tant informatiques qu'humaines, cette réflexion tendrait à favoriser « la meilleure procédure possible » permettant au bénéficiaire d'être assuré d'un paiement efficace et rapide.

La problématique « continue » liée à la gestion des dossiers au sein du service contentieux trouverait sans aucun doute des voies de solution dans la réalisation d'un tel objectif.

10. INDICATEURS INTERNES - DÉLAIS DE PAIEMENT

Régulièrement, le Médiateur est appelé à connaître de réclamations qui font état d'un manque d'information du citoyen en ce qui concerne le délai de paiement des aides qui lui sont accordées.

Ainsi, les derniers exercices ont permis de relever des problèmes de retards importants à l'égard du versement des aides à l'énergie, pour lequel il existait une contradiction manifeste dans les délais. Alors que les courriers adressés au bénéficiaire mentionnaient un délai de paiement d'un mois, dans les faits, l'aide n'était payée que plusieurs mois plus tard.

Si on peut comprendre que ces retards soient imputables à la complexité de la procédure ou à des événements ponctuels (manque de personnel), il convient de veiller à ce que le bénéficiaire puisse disposer d'une information précise quant au délai de paiement.

Mentionnons, à ce propos, que l'AWIPH a instauré des indicateurs de paiement. Ceux-ci permettent à tout agent, amené à être en contact avec un bénéficiaire, de donner une information précise quant au délai de paiement de l'aide.

Le Médiateur demande à ce qu'une réflexion soit engagée, au sein de chaque Administration et organisme d'intérêt public, afin d'envisager la mise en place d'indicateurs de paiement.

Ces indicateurs devraient être consultables (ex. via un intranet) par l'ensemble des agents de manière à ce qu'ils puissent, lorsqu'ils sont interrogés par un administré, lui donner une information précise. Un tel mécanisme de transparence permettrait d'aplanir nombre de contestations, qui sont souvent l'expression d'une inquiétude ou d'une impatience légitime.

11. NÉCESSITÉ DE PRÉVOIR DES MESURES TRANSITOIRES ADAPTÉES AFIN DE GARANTIR UNE SÉCURITÉ JURIDIQUE AU CITOYEN

Les réglementations relatives aux aides régionales font régulièrement l'objet de modifications d'importance variable. Celles-ci peuvent concerner les critères techniques auxquels doivent répondre certains travaux (coefficient d'isolation, normes relatives aux chaudières,...). Elles peuvent aussi aller de la suspension (prêts accordés dans le cadre du crédit social, par exemple) jusqu'à la suppression (comme récemment les primes relatives aux panneaux photovoltaïques).

RECOMMANDATIONS D'ORDRE GÉNÉRAL

Les demandes d'aides ne portent pas, en général, sur des achats impulsifs, mais sur des projets, réfléchis, mûris et aboutis dans le chef du demandeur et minutieusement préparés sur les plans techniques et financiers.

Bon nombre de demandeurs constituent, en effet, leur dossier après avoir contacté l'Administration et/ou des services d'informations appropriés. Ils entament les travaux ou signent un compromis de vente sur base des informations collectées et d'un planning déterminé.

Ce n'est qu'après l'introduction de leur dossier qu'ils peuvent prendre connaissance du fait que les conditions réglementaires ont été modifiées.

Des mesures transitoires sont parfois prévues mais elles apparaissent trop souvent insuffisantes pour prendre en compte les délais de constitution d'un dossier par les particuliers.

Le Médiateur de la Région wallonne recommande que toute modification réglementaire soit assortie de dispositions transitoires adoptées et justes, qui permettent au demandeur, agissant en bon père de famille, de finaliser son projet en fonction de la réglementation existante lorsqu'il l'a initié.

A large, stylized purple silhouette of a bird, possibly a phoenix or a similar mythical creature, is the central focus. It has a long, flowing tail and a crest. The bird is set against a dark purple circular background that is part of a larger design on a light brown background. The text is overlaid on the bird's body.

Secteurs d'intervention et recommandations

PARTIE 3

- Recommandation 2010-1** - Fiscalité - Redevance Radio-Télévision - Traçabilité des dossiers - Création d'un dossier régional fiscal personnel
- Recommandation 2010-2** - Fiscalité - Redevance Radio-Télévision - Doublement des montants éludés
- Recommandation 2010-3** - Fiscalité - Redevance Radio-Télévision - Paiement au prorata des mois de détention - Cas de force majeure
- Recommandation 2010-4** - Primes énergie - Nécessité de prévoir des mesures transitoires adaptées afin de garantir une sécurité juridique au citoyen
- Recommandation 2010-5** - Prime énergie - Réflexion sur l'opportunité d'envisager la réinstauration des envois recommandés
- Recommandation 2010-6** - Prime énergie - Accusé de réception des demandes - Ecourter le délai imparti à l'Administration
- Recommandation 2010-7** - Prime énergie - Renforcement de l'information au citoyen
- Recommandation 2010-8** - Aides au logement - Définition de l'enfant à charge
- Recommandation 2010-9** - Aides au logement - Remboursement de l'indu relatif aux aides
- Recommandation 2010-10** - Aides au logement - Prime à la construction - Redéfinition de la notion de noyau d'habitat
- Recommandation 2010-11** - Logement social - Création d'un logiciel utilisé par l'ensemble des SLSP
- Recommandation 2010-12** - Logement social - Entamer une réflexion sur l'opportunité de maintenir le critère de l'ancienneté
- Recommandation 2010-13** - Logement social - Entamer une réflexion sur l'opportunité de maintenir la priorité communale
- Recommandation 2010-14** - Logement social - Entamer une réflexion sur l'opportunité de maintenir les règlements spécifiques
- Recommandation 2010-15** - Logement social - Revoir le mécanisme de dérogations
- Recommandation 2010-16** - Logement social - Etablir des listings des logements
- Recommandation 2010-17** - Logement social - Adaptation du logement au handicap du demandeur - Réalisation d'un inventaire des logements
- Recommandation 2010-18** - Logement social - Détermination du loyer
- Recommandation 2010-19** - Logement social - Répartition des réparations incombant aux SLSP et aux locataires

RECOMMANDATIONS SPÉCIFIQUES

Recommandation 2010-20 - Logement social - Charges locatives - Remboursement des provisions

Recommandation 2010-21 - Logement social - Critères de proportionnalité du logement

Recommandation 2010-22 - Intégration des personnes handicapées - Aides matérielles - Simplification de la procédure d'intervention financière dans l'achat des produits absorbants

Recommandation 2010-23 - Intégration des personnes handicapées - Simplification de la procédure d'introduction de la demande d'aide individuelle

Recommandation 2010-24 - Intégration des personnes handicapées - Poursuivre les efforts d'information relative à la limitation des interventions de l'AWIPH pour les personnes âgées de plus de 65 ans

Recommandation 2010-25 - Intégration des personnes handicapées - Adoption de nouvelles normes concernant le personnel de l'enseignement

Recommandation 2010-26 - Intégration de la personne handicapée - Rationalisation et complémentarité des recours

Recommandation 2010-27 - Environnement - Assainissement des sols - Délais de délivrance des certificats de conformité

Recommandation 2010-28 - Distribution d'eau - Surconsommation - Alerter le consommateur

Recommandation 2010-29 - Distribution d'eau - Surconsommation - Mention de la possibilité de recourir au Fonds social de l'eau sur les factures



FISCALITÉ WALLONNE

SECTEURS D'INTERVENTION

FISCALITÉ WALLONNE



Dans son dernier Rapport annuel, le Médiateur saluait la création de la Direction générale opérationnelle 7, exclusivement dédiée à la fiscalité wallonne. Cependant, on ne peut que constater la difficulté de cette DG d'être en phase avec les attentes du contribuable wallon.

Trois exemples simples illustrent ce constat :

- A travers les réclamations traitées, le Médiateur s'est interrogé sur le peu de réclamations relatives aux avertissements-extraits de rôle postérieurs à 2006. Après avoir interrogé l'Administration, cette dernière a indiqué que depuis 2006, un retard s'est accumulé ! Pas moins de 420.000 avertissements-extraits de rôles (AER) doivent encore être envoyés par l'Administration. Les redevables en retard de paiement s'exposent dès lors à recevoir, dans le pire des cas, 4 redevances à payer d'un coup. Ceci risque de générer un flux de contestations qui engorgerait encore plus les services déjà débordés, sans compter le temps et le coût à consacrer à l'envoi des AER.
- Deux décrets du 5 et 18 décembre 2008 élargissent les possibilités d'exonération du paiement de la redevance télévision. Pour gérer et identifier l'ensemble des nouvelles catégories d'exonérés, l'Administration avait pour projet de consulter en direct la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale afin que les bénéficiaires ne doivent effectuer aucune démarche. Le mécanisme n'est pas encore opérationnel. Par conséquent, l'Administration a envoyé aux redevables répondant aux nouvelles conditions d'exonération leur invitation à payer (IAP). La plupart, n'étant pas au courant de ces nouvelles dispositions se sont acquittés du montant à payer. Mais, une fois informés, ils ont introduit une demande de remboursement à l'Administration. En conclusion, en plus du coût postal, l'Administration doit également gérer toutes les demandes de remboursement. Soulignons que cet avatar s'est produit en 2009 mais également en 2010.
- Le 5 mars 2008, le Parlement wallon votait le décret portant création d'un éco-malus. Dans son Rapport, le Médiateur soulignait que la source des réclamations résidait dans la fixation du taux de rejet de CO² des véhicules anciens, âgés de moins de 25 ans, pour lesquels le constructeur ne disposait d'aucune donnée. Il s'étonnait de plus de « l'intervention » de la FEBIAC qui se charge de communiquer les taux de rejet « inconnu ». Au delà de ces considérations, le Médiateur s'étonne que les réclamations introduites par les citoyens frappés de l'obligation de s'acquitter du montant d'un éco-malus ne sont ni traitées par l'Administration régionale (bénéficiaire de la taxe), ni par l'Administration fédérale (perceptrice de la taxe via la taxe de mise en circulation). A l'heure actuelle, aucun citoyen n'a reçu de réponse à sa réclamation.

1. REDEVANCE RADIO-TÉLÉVISION

Les griefs des citoyens quant au recouvrement des redevances radio et télévision demeurent similaires aux exercices précédents, 722 dossiers ont été analysés.

1.1. L'ÉCHANGE D'INFORMATIONS

A la réception d'une demande d'information envoyée par l'Administration (formulaire 1310), d'une invitation à payer ou d'un avertissement extrait de rôle, de nombreux citoyens déclarent avoir contacté l'Administration par téléphone ou encore par courrier. Cependant, l'Administration ne trouve aucune trace de ces contacts.



D'autre part, des citoyens déclarent n'avoir jamais reçu de courriers de la part de l'Administration et n'ont pu, par conséquent, répondre ou contester ces derniers.

Le Médiateur estime qu'une partie des personnes l'interpellant à ce sujet sont visiblement de bonne foi. Néanmoins, sans traçabilité des contacts, l'Administration reste inflexible et demeure toujours sur sa position.

Renforcer la traçabilité des contacts pris entre le citoyen et l'Administration serait un bel objectif à atteindre.

Dans ce cadre, pourquoi ne pas proposer aux citoyens la possibilité d'annoncer le début de détention, le dessaisissement ou encore un changement d'adresse via un formulaire en ligne ? Ce système pourrait permettre à de nombreux redevables de « gérer en ligne » leur situation. Ce qui permettrait de libérer du temps au niveau des agents d'accueil, qui pourraient alors recevoir, écouter et mieux conseiller tout appelant.

RECOMMANDATION 2010-01

Fiscalité – Redevance Radio-Télévision – Traçabilité des dossiers – Création d'un dossier régional fiscal personnel

Le Médiateur préconise la création d'un dossier régional fiscal personnel qui serait mis en ligne via le web de manière sécurisée. Ainsi, tout redevable pourrait communiquer de manière certaine et facile avec l'Administration fiscale.

1.2. DOUBLEMENT LORS D'UN CONTRÔLE

Le doublement du montant des redevances faisant l'objet d'une invitation à payer de régularisation suite à un contrôle demeure une préoccupation actuelle. La législation ne prévoit aucun critère objectif à rencontrer qui permet de doubler ou non la redevance. Cela est laissé à la totale appréciation du contrôleur et de sa hiérarchie.

Le Médiateur dénonce cette situation qui peut mener à des inéquités flagrantes. Le Médiateur a déjà pu constater qu'à situations exactement similaires, les décisions finales de l'Administration sont totalement différentes. En effet, Monsieur P... reçoit la visite du contrôleur R... Ce dernier constate la détention non-déclarée d'un téléviseur. Monsieur P... a reçu une invitation à payer de régularisation faisant apparaître les 3 exercices antérieurs, plus celui en cours, dont tous les montants ont été doublés. Quelques mois plus tôt, dans la même région, Madame S... a reçu la visite du contrôleur L... qui s'est soldé à la même constatation. Madame S... a reçu également une invitation à payer de régularisation mais dont aucun des montants n'a été doublé !

RECOMMANDATION 2010-02

Fiscalité – Redevance Radio-Télévision - Doublement des montants éludés

Pour pallier le manque d'objectivité lors du doublement des sommes réclamées à tout citoyen ayant omis de déclarer la détention d'un téléviseur dans les délais et les formes, le Médiateur recommande que la décision de doublement se base sur des éléments objectifs connus préalablement, le cas échéant contestable et repris dans la législation.

1.3. LA REDEVANCE TV, UNE TAXE QUI NE TIENT PAS COMPTE DES ÉVOLUTIONS TECHNOLOGIQUES

Depuis plusieurs années le Médiateur souligne que les évolutions technologiques ne sont pas prises en considération et rendent quasi non applicable la législation en vigueur dans la cadre de la perception de la redevance télévision.

L'Administration en est bien consciente, notamment quant à la définition d'un appareil de télévision et des appareils devant être déclarés.

Un élargissement aux « nouvelles technologies » poserait, sans aucun doute, également la question du contrôle. Les ignorer ne semble toutefois pas une attitude, en l'espèce, fiscalement équitable.

1.4. PAIEMENT AU PRORATA DES MOIS DE DÉTENTION : CAS DE FORCE MAJEURE

Ce sujet est sur la table depuis plusieurs années. L'idée avancée par le Médiateur avait alors été accueillie assez favorablement par le Ministre en fonction. Un décret cadre devait être rédigé et voté. Malgré toutes ces bonnes intentions, aucun aménagement législatif, à ce jour, n'a été apporté et adopté.

La Médiateur peut comprendre la crainte de pertes fiscales dans un environnement budgétaire difficile, mais invite à nouveau le Parlement à réfléchir à la question, peut-être même en établissant une ou plusieurs situations permettant le paiement au prorata des mois de détention. La survenue d'un événement de force majeure en cours de période étant, aux yeux du Médiateur, la situation à retenir.

RECOMMANDATION 2010-03

Fiscalité – Redevance Radio-Télévision - Paiement au prorata des mois de détention – Cas de force majeure

Le Médiateur recommande une modification du décret en vue de l'introduction d'un paiement de la taxe au prorata des mois de détention, et du remboursement de celle-ci, dans certains cas limitativement énumérés.

Dans certaines situations exceptionnelles, justifiées par les critères de la force majeure, le paiement de la taxe pourrait légitimement ne porter que sur la période de détention effective d'un appareil de télévision.

2. ECO-BONUS – ECO-MALUS

Les évolutions législatives dans ces dossiers ne sont pas non plus étrangères au nombre important de réclamations (226), particulièrement en ce qui concerne l'éco-bonus et l'éco-malus.

Le décret du 10 décembre 2009 relatif à l'équité fiscale et l'efficacité environnementale pour le parc automobile et les maisons passives, apporte pour sa part plusieurs modifications, telle celle introduite par l'article 4 du décret du 17 janvier 2008, fixant les catégories d'émissions du véhicule automobile. La modification apportée est la scission d'une catégorie, à savoir les véhicules rejetant de 0 à 104 gr de CO² par km. Cette catégorie est divisée en deux pour obtenir les catégories allant de 0 à 98 gr et de 99 à 104 gr. Notons également la modification de l'article 5 déterminant le montant de l'éco-bonus.

Ces aménagements entrés en vigueur dès le 1^{er} janvier 2010 sans aucune période transitoire, modifient de manière substantielle le montant de la prime à recevoir pour les citoyens, dont la voiture a été commandée avant le 1^{er} janvier 2010, en se basant sur la législation en vigueur à la date de la commande et qui n'ont pu immatriculer leur véhicule qu'après le 1^{er} janvier 2010, sous l'égide de la nouvelle réglementation.

Notons que le même type de modifications a été apporté au volet «éco-malus».

Le décret du 22 juillet 2010 modifie le montant de la prime ainsi que les conditions d'octroi. Cette nouvelle modification législative s'accompagne d'une période transitoire permettant aux citoyens ayant commandé leur nouveau véhicule et ne pouvant l'immatriculer avant le 1^{er} septembre 2010, de pouvoir bénéficier de «l'ancien régime», en s'acquittant du montant total de leur achat avant la date de parution au Moniteur belge du décret du 22 juillet 2010.

On peut s'étonner que ces modifications ne soient pas toutes accompagnées d'une période transitoire. D'autre part, déclarer que la période transitoire se clôture lors de la parution au Moniteur, qui était une date inconnue à la prise de décision ne s'inscrit pas dans le principe de sécurité juridique.

Quant aux dossiers se rapportant à l'éco-malus, ils sont toujours caractérisés par le même problème : la détermination du taux de rejet CO² des véhicules immatriculés. De plus, à l'heure actuelle, ni l'Administration wallonne, ni l'Administration fédérale ne gère les réclamations introduites par les citoyens. Cette situation devrait se débloquer suite à une réunion ayant mis autour de la table, début septembre 2010, tous les protagonistes.

Les délais de versement des primes éco-bonus font également l'objet de réclamations.

Le courrier annonçant le droit ou non à l'éco-bonus peut être envoyé bien après l'immatriculation du véhicule. Ensuite, il n'est pas rare que la période des 3 mois, mentionnée dans ledit courrier pour le versement de la prime, soit largement dépassée.

SECTEURS D'INTERVENTION FISCALITÉ WALLONNE



ENERGIE

1. PRIMES ÉNERGIE

629 réclamations ont été analysées au cours de l'exercice.

Près d'un quart d'entre elles sont directement liées à la suppression des primes photovoltaïques.

Parmi les autres motifs qui ont incité les administrés à s'adresser au Médiateur, on relève à nouveau les délais de traitement des dossiers, la problématique des dossiers non réceptionnés, les retards dans l'envoi des accusés de réception.

1.1. CHANGEMENT DE RÉGLEMENTATION - DES MESURES TRANSITOIRES TROP RESTREINTES

Dans son dernier rapport, le Médiateur avait relevé plusieurs problèmes induits par des mesures transitoires trop restreintes dans le cadre de modifications réglementaires.

Au cours de cet exercice, ce problème s'est particulièrement posé à l'égard de la prime pour les installations photovoltaïques et le placement de chaudières.

RECOMMANDATION 2010-04

Prime énergie - Nécessité de prévoir des mesures transitoires adaptées afin de garantir une sécurité juridique au citoyen

Afin de ne pas léser les citoyens, le Médiateur recommande de prévoir dans la réglementation des mesures transitoires adaptées lors de toute modification des critères pour l'obtention des primes qui permettent au demandeur, agissant en bon père de famille, de finaliser son projet en fonction de la réglementation existante lorsqu'il l'a initié.

PRIMES PHOTOVOLTAÏQUES

Par un communiqué du 12 octobre 2009, le Ministre en charge de l'Énergie a annoncé sa décision de supprimer les primes à l'installation de panneaux photovoltaïques, en précisant que seuls pourraient encore en bénéficier :

- des demandeurs qui ont reçu une notification de la CWaPE avant le 31 décembre 2009 ;
- les demandeurs dont la demande préalable d'octroi de certificats verts et de labels de garantie d'origine, a été réceptionnée par la CWaPE avant le 28 février 2010, et pour autant que :
 - soit qu'un acompte attesté par virement bancaire ait été versé à l'installateur avant le 6 octobre 2009 ;
 - soit qu'un prêt vert ait été contracté en vue d'un investissement photovoltaïque avant le 6 octobre 2009.

De nombreuses personnes ont dénoncé les modalités de suppression de cette aide. Ayant passé commande de l'installation sans avoir versé d'acompte bancaire, elles se voyaient exclues du bénéfice de la prime alors qu'elles en ignoraient les nouvelles conditions.

Cette mesure dictée par des impératifs budgétaires a soulevé des problèmes d'égalité de traitement et de légitimité juridique de par son caractère rétroactif.

En effet, d'une part, cette décision n'a été entérinée que plusieurs mois après son application dans une disposition réglementaire⁷ et, d'autre part, aucune législation n'impose, afin de « valider » un acompte, que celui-ci soit effectué via un virement bancaire.

Afin de ne pas pénaliser les demandeurs, qui de bonne foi, ont commandé l'installation de panneaux photovoltaïques avant le 6 octobre, le Médiateur a suggéré au Ministre d'envisager d'autres mesures transitoires, en se référant par exemple à un bon de commande dressé par l'entreprise.

Cette proposition n'a pas été rencontrée, le Ministre a justifié le caractère rétroactif de la mesure afin « d'éviter les effets de délit d'initié ».⁸

Un mécanisme d'octroi anticipé des certificats verts, instauré par arrêté du Gouvernement wallon du 14 janvier 2010 pour les petites installations de moins de 10 kV, a été instauré afin de prendre le relais des primes photovoltaïques. Toutefois, ce mécanisme ne compensant pas de la même manière le montant de la prime, il n'a pas satisfait les demandeurs mécontents.

PRIMES CHAUDIÈRES

Plusieurs réclamations ont été déposées par des personnes, ayant procédé à des travaux visant à réduire les dépenses énergétiques fin 2009. Elles se sont vues opposer un refus car elles ne pouvaient produire la preuve du versement d'un acompte avant le 1^{er} novembre 2009 et un bon de commande des prestations antérieur au 15 octobre 2009.

Cette exigence fait suite aux mesures transitoires édictées par l'arrêté ministériel du 8 octobre 2009, dans un contexte où, semble-t-il, il était envisagé de ne pas reconduire ce type de primes en 2010.

Le régime des primes a ensuite été, une seconde fois, prolongé pour toute facture datée du 1^{er} janvier 2010 au 30 avril 2010. Cependant, pour cette nouvelle période transitoire, cette exigence n'a pas été réitérée.

Il en ressort donc qu'une personne qui a effectué des travaux de chauffage le 28 décembre 2009 et a payé la facture le 2 janvier ne peut prétendre à la prime si elle n'a pas payé un acompte avant le 1^{er} novembre et signé un bon de commande avant le 15 octobre. Par contre, un demandeur qui a effectué les travaux début janvier peut en bénéficier, sans qu'il doive produire le versement d'un acompte et d'un bon de commande préalables.

Les réclamants ont, par conséquent, estimé être injustement pénalisés par rapport aux demandeurs ayant fait les travaux quelques jours ou semaines plus tard.

Dans un objectif d'équité, le Médiateur a invité le Ministre à envisager d'autres mesures en vue de déroger à cette exigence de paiement d'un acompte et de la signature d'un bon de commande préalables.

La proposition du Médiateur n'a pas été favorablement accueillie. Le Ministre, bien que reconnaissant une différence de traitement des usagers, a invoqué que la réglementation concernée avait été adoptée dans le cadre du conclave budgétaire et qu'il n'y dérogerait pas.

⁷ Arrêté ministériel du 12 février 2010.

⁸ Parlement wallon, CRIC n° 98 (2009-2010).

SECTEURS D'INTERVENTION

ENERGIE



Le Ministre a, en outre, fait valoir que les nouvelles conditions étaient clairement stipulées sur les formulaires et qu'il revenait donc aux demandeurs de se munir d'une preuve de paiement antérieure et de la passation d'un bon de commande; ce que la plupart des demandeurs ont contesté car les formulaires qui leur avaient été remis n'étaient pas actualisés.

1.2. LES DEMANDES NON RÉCEPTIONNÉES – LA SUPPRESSION DES ENVOIS RECOMMANDÉS ET LA PROBLÉMATIQUE DE LA DATE CERTAINE

Le Médiateur est régulièrement interpellé par des personnes dont la demande de prime n'a pas été réceptionnée.

Dans le cadre des primes à l'énergie, le Département de l'Energie n'est pas le seul interlocuteur. Ainsi, selon la nature des travaux, la demande doit être adressée à l'Administration ou au gestionnaire de réseau. Depuis la libéralisation du secteur, l'identification du bon interlocuteur n'est pas toujours aisée, beaucoup de demandeurs confondant leur gestionnaire de réseau et leur fournisseur d'énergie.

Ainsi, il est courant que des personnes aient envoyé leur dossier à un mauvais organisme. Si certains de ceux-ci renvoient la demande vers le service compétent ou le retournent aux demandeurs, d'autres ne semblent pas aussi diligents. Parmi les fournisseurs de gaz ou d'électricité, il s'avère qu'il n'existe pas de réelle traçabilité des courriers entrants. Il ressort effectivement que les demandeurs qui déposent leur demande « en mains propres » au siège de leur fournisseur ou gestionnaire de réseau ne reçoivent, à ce moment, aucun accusé de réception.

Si on ne peut exclure totalement la mauvaise foi de certains demandeurs, on ne peut également écarter totalement les hypothèses d'égarement des dossiers, que ce soit au niveau des services postaux, de l'Administration wallonne ou au sein des gestionnaires de réseau et des fournisseurs. Preuve que ce problème peut se produire : des dossiers pourtant envoyés par recommandé n'avaient pas été réceptionnés !

Cette problématique repose la question de la charge de la preuve. Comment un citoyen peut-il prouver qu'il a bien introduit sa demande dans les délais ? A moins de produire le récépissé d'un recommandé, la preuve est impossible à établir.

La suppression de l'envoi recommandé, par souci de simplification administrative, laisse entier le problème juridique de la certification de l'envoi.

RECOMMANDATION 2010-05

Prime énergie - Réflexion sur l'opportunité d'envisager la réinstauration des envois recommandés

Particulièrement dans le cadre des primes à l'énergie, Le Médiateur réitère sa recommandation générale visant à ce qu'une réflexion soit engagée sur l'opportunité d'envisager la réinstauration des envois recommandés ou d'autres mesures alternatives qui permettent au demandeur de faire valoir une date certaine d'envoi de sa demande.



2010-2745 - Un courrier recommandé qui s'égare

Monsieur P... introduit une demande de prime pour le placement de double vitrage. Sans nouvelles des suites réservées à sa demande, il contacte l'Administration qui lui indique ne pas avoir reçu sa demande de prime et qu'il est inutile d'envoyer une copie de son dossier dans la mesure où le délai de 4 mois à dater de la facturation des travaux est expiré.

Monsieur P... s'étonne de cette situation d'autant qu'il a envoyé sa demande par recommandé. Il interpelle le Médiateur et produit un récépissé de LA POSTE.

Le Médiateur invite le Département de l'Energie à effectuer des recherches internes quant aux suites réservées à l'envoi recommandé de Monsieur P... Après vérification, l'Administration indique qu'elle a retrouvé le courrier que Monsieur P... lui avait adressé.

Ce courrier avait été considéré comme un complément d'information d'une autre demande de prime que Monsieur P... avait introduite, pour des travaux réalisés un an auparavant pour une autre habitation.

L'agent traitant n'a pas fait attention au fait que le courrier concernait une nouvelle demande et n'a donc pas encodé celle-ci.

L'Administration reconnaît cette erreur et informe le Médiateur qu'elle va analyser la demande.

Heureusement que Monsieur P... avait donc effectué son envoi par recommandé. Sinon, il est peu probable que l'Administration ait pu retrouver son dossier.

1.3. DÉLAIS DE TRAITEMENT DES DOSSIERS – DES PROBLÈMES AU NIVEAU DE L'ACCUSÉ DE RÉCEPTION

Selon la réglementation, un accusé de réception doit être envoyé au demandeur dans un délai de 40 jours. Ce délai est déjà relativement long si l'on considère l'obligation générale imposée par la circulaire du Gouvernement wallon du 26 mai 2000, qui invite les Administrations à accuser réception des courriers dans un délai de 10 jours.

Le problème principal tient de fréquents et importants retards dans le délai mis par l'Administration pour accuser réception des dossiers de demande de prime.

L'envoi d'un accusé de réception, dans un laps de temps restreint, est pourtant primordial dans une procédure administrative, fixant des délais de rigueur auxquels le demandeur doit se soumettre sous peine de refus de prime.

Reprenons, à titre d'exemple, une situation qui n'est pas un cas isolé. Monsieur D... a envoyé une demande de prime (il dispose de 4 mois à dater de la facture). Au bout de 6 semaines, il s'inquiète du suivi réservé à son dossier car il n'a pas encore reçu d'accusé de réception. Il contacte par téléphone l'Administration qui lui répond que sa demande n'a pas encore été encodée, mais qu'il ne doit pas s'inquiéter car les dossiers souffrent de retards dans l'encodage.

Toujours sans nouvelles après quelques semaines, il reprend contact avec l'Administration où il s'entend dire qu'elle ne trouve pas trace d'une demande à son nom et qu'il est désormais inutile d'envoyer une copie de la demande puisque le délai imparti de 4 mois est écoulé. Il perd, par conséquent, son droit à la prime.

L'envoi de l'accusé de réception, dans le délai prescrit, doit permettre au demandeur de s'assurer de la bonne réception de sa demande. S'il ne le reçoit pas, il pourra alors s'alerter et réagir en envoyant une seconde fois les formulaires.

RECOMMANDATION 2010-06

Prime énergie – Accusé de réception des demandes - Ecourter le délai imparti à l'Administration

Le Médiateur suggère que la réglementation régissant les primes à l'énergie soit revue en réinstaurant un délai de 10 jours dans lequel l'Administration doit accuser réception de la demande. Le délai actuel laisse trop peu de temps à l'administré pour réagir en cas de non réception du dossier. Il demande à ce que l'Administration veille scrupuleusement au respect du délai qui lui est imparti. Le Médiateur suggère également que les formulaires contiennent une mention du type « si vous n'avez pas reçu d'accusé de réception dans les 10 jours, veuillez contacter l'Administration ».

1.4. LES DEMANDES INTRODUITES HORS DÉLAI – RIGUEUR DE L'ADMINISTRATION MAIS PRISE EN COMPTE DE CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES, INDÉPENDANTES DE LA VOLONTÉ DES DEMANDEURS

Selon la réglementation, les demandeurs disposent d'un délai de quatre mois à dater de la facture, pour introduire la demande. L'Administration se doit de veiller au respect de ce délai dans un objectif d'égalité de traitement des demandes. Néanmoins, le Médiateur a relevé plusieurs situations où les citoyens n'ont pu, suite à des circonstances indépendantes de leur volonté, introduire leur dossier dans les délais requis, ainsi, lorsque l'entrepreneur ne leur remet pas l'annexe technique complétée ou que le retard survient suite à d'importants problèmes d'ordre personnel. Le Médiateur ne sollicite une reconsidération de la décision de refus que lorsqu'il juge les circonstances exceptionnelles. Dans la plus grande majorité des cas, le Département de l'Énergie a fait preuve de tolérance en acceptant de reconsidérer sa décision.

2010-679 - Le décès d'un entrepreneur et l'impossibilité pour les clients d'introduire la demande dans les délais

Madame H... se voit notifier un refus pour une demande de prime pour l'installation d'une chaudière, au motif que sa demande a été introduite au-delà du délai réglementaire.

Elle contacte le Médiateur en invoquant que son entrepreneur est décédé quelques jours après la réalisation des travaux sans pouvoir lui remettre les formulaires de demande complétés.

Suite à ce décès le tribunal a désigné un autre chauffagiste afin de reprendre les chantiers et formalités en cours. Ce n'est que 5 mois plus tard que Madame H... a reçu les documents nécessaires complétés.

Considérant cette situation exceptionnelle, indépendante de la volonté du demandeur, le Médiateur a demandé au Gestionnaire de réseau de revoir sa décision. Celui-ci a accepté les arguments avancés dans le cadre de la médiation et a accordé la prime à Madame H...

1.5. POURSUIVRE LES EFFORTS DE QUALITÉ ET DE PRÉCISION DE L'INFORMATION DONNÉE AU CITOYEN

Les critères auxquels doivent répondre les installations subsidiées par les primes sont très techniques et on constate que les demandeurs rencontrent parfois des difficultés à obtenir une information précise. Si on peut relever que des structures de conseils ont été mises en place (guichets de l'énergie, numéro d'appel centralisé, présence lors de foires et salons), il ressort que les informations données ne sont pas toujours suffisamment précises et que des demandeurs ont pu être induits en erreur.

RECOMMANDATION 2010-07

Prime énergie - Renforcement de l'information au citoyen

Les primes à l'énergie faisant référence à des critères techniques particulièrement précis, le Médiateur recommande aux autorités administratives de renforcer l'information aux citoyens quant à ces critères, que ce soit sur internet par l'établissement de liens clairs et précis et sur les formulaires de demande.

1.6. RÉCLAMATIONS CONCERNANT LE RETARD DE PAIEMENT DES PRIMES PHOTOVOLTAÏQUES

Le budget de plusieurs gestionnaires de réseau consacré à ces primes a rapidement été épuisé, ceci suite au succès croissant des installations photovoltaïques.

L'impact budgétaire du programme de primes à l'énergie 2009 a été au-delà des montants qui avaient été prévus initialement par le Gouvernement, ce qui a nécessité un ajustement budgétaire.

De nombreux demandeurs ont donc dénoncé les retards de paiement, dans certains cas de plusieurs mois, dont faisait l'objet le paiement de leur prime. Plusieurs ont fait part de leur crainte que suite à l'annonce de la suppression des primes photovoltaïques, l'aide à laquelle ils pouvaient prétendre ne leur serait pas versée.

Le Médiateur n'a pu que les rassurer quant au réapprovisionnement du budget et les a invités à faire preuve de patience.

Cette préoccupation rejoint les remarques générales relatives au délai de paiement des aides publiques au bénéfice de personnes physiques ou morales.

1.7. REMBOURSEMENT DE PRIMES À L'ÉNERGIE

La réglementation accorde à l'Administration un délai de trois ans, pour vérifier la conformité de la demande aux conditions réglementaires.

Dans ce cadre, constatant que des primes avaient été accordées indûment, notamment du fait que l'entreprise qui avait réalisé les travaux ne disposait pas de l'enregistrement requis, l'Administration en a demandé le remboursement.

Dans plusieurs dossiers, le Médiateur n'a pu que constater la légalité de la décision de l'Administration, dans la mesure où, soit l'entreprise n'avait jamais été régulièrement enregistrée auprès du SPF Finances, soit elle avait été radiée de l'enregistrement avant la réalisation des travaux.

Par contre, plusieurs dossiers ont amené le Médiateur à inviter l'Administration à revoir sa position. En effet, le Département de l'Energie avait demandé le remboursement alors que l'entreprise était toujours en ordre d'enregistrement, soit au moment de la commande des prestations, soit lors de la réalisation des travaux.

Lorsqu'ils ont passé commande des travaux, les demandeurs ne pouvaient, à l'évidence, présager que leur entrepreneur allait être radié quelques semaines plus tard. En effet, à cette époque, le SPF Finances confirmait que celui-ci était valablement enregistré.

L'Administration a accepté de revoir ces dossiers par souci d'équité et de prendre en compte tout bon de commande ou offre de prix qui indiquerait que, à la date à laquelle le demandeur a sollicité l'entreprise, elle est en ordre d'enregistrement.

2010-3040 - L'Administration peut-elle demander le remboursement d'une prime ?

Monsieur R... a bénéficié d'une prime de 1.600€ en décembre 2008 pour l'installation d'une chaudière. Un an et demi plus tard, il reçoit un courrier de l'Administration lui demandant de rembourser la prime. L'Administration indique qu'après vérification, elle s'est rendue compte que l'entrepreneur qui avait réalisé l'installation n'était pas valablement enregistré auprès du SPF Finances.

Monsieur R... conteste cette décision. Il ne peut, au vu de ses moyens financiers, faire face à ce remboursement. Il interroge le Médiateur, l'Administration est-elle en droit de lui réclamer la prime ? Comment se fait-il que l'Administration n'ait pas, au moment où elle lui a octroyé l'aide, prêté attention au fait que l'entrepreneur n'était pas valablement enregistré ?

Le Médiateur confirme à Monsieur R... que la réglementation accorde à l'Administration un délai de 3 ans pour vérifier la conformité de la demande aux conditions réglementaires.

Si l'entreprise G... a en effet été radiée de l'enregistrement en juillet 2008 et si les travaux ont été réalisés en août, le Médiateur constate, cependant, que Monsieur R... avait commandé ceux-ci dans le courant du mois de mai. A ce moment, il ne pouvait se douter que l'entreprise G... allait être radiée.

Le Médiateur a demandé à l'Administration de revoir ce dossier estimant qu'à l'époque de la commande des travaux, Monsieur R... avait pris toutes les précautions utiles pour vérifier si l'entreprise respectait bien les exigences réglementaires.

L'Administration a accepté d'annuler sa demande de remboursement reconnaissant que, dans un souci d'équité, il convenait de prendre en compte tout élément qui permettait de déterminer que, à la date à laquelle le demandeur a sollicité l'entreprise, celle-ci était valablement enregistrée.

2. DÉLAI DE TRAITEMENT DES CERTIFICATS VERTS

D'importants retards ont été observés tout au long de cet exercice concernant la délivrance des certificats verts.

Pour enrayer ce retard, un module informatique complémentaire, permettant l'encodage des certificats verts via internet, a été mis en place.

Etant donné l'impact financier associé à l'octroi des certificats verts, ce logiciel doit respecter des règles de sécurité comparables. Cette implémentation, prévue pour le mois de septembre 2009 a dû être post-posée, car des problèmes techniques liés à la sécurisation n'étaient pas entièrement résolus.

Suite à l'annonce de la suppression de la prime photovoltaïque, la CWaPE a décidé de suspendre temporairement les octrois manuels de certificats verts pour les petits producteurs dont l'installation a été mise en service au 2^{ème} semestre 2008, afin de mobiliser le personnel sur le traitement des demandes préalables d'octroi de certificats verts.

Grâce à la mise en service du traitement des relevés par internet, la CWaPE a débuté, fin décembre 2009, l'envoi des courriers reprenant les informations nécessaires ainsi que la procédure pour l'octroi automatique des certificats verts.

Cependant, le logiciel a connu, par la suite, plusieurs problèmes de fonctionnement, que la CWaPE a dû s'atteler à résoudre et qui expliquent les importants retards dont ont fait l'objet le traitement des dossiers.

Depuis le 1^{er} octobre 2010, les dossiers photovoltaïques bénéficient d'un « guichet unique » situé auprès de chaque gestionnaire de réseau de distribution, afin de simplifier la procédure de traitement des demandes préalables d'octroi de certificats verts.

SECTEURS D'INTERVENTION

ENERGIE



AIDES AU LOGEMENT

SECTEURS D'INTERVENTION

AIDES AU LOGEMENT



1. PRIMES AU LOGEMENT

L'objet des réclamations relatives aux aides au logement ne connaît que peu de fluctuation. Les dossiers instruits mettent principalement en cause la complexité des démarches administratives relatives aux primes.

Plusieurs recommandations formulées les exercices précédents sont réitérées dans la mesure où elles n'ont pas fait l'objet d'une prise en considération ni de la part de l'Administration, ni du Gouvernement.

RECOMMANDATION 2010-08

Aides au logement – Définition de l'enfant à charge

L'arrêté du Gouvernement wallon du 21 janvier 1999 définit l'enfant à charge comme « l'enfant âgé de moins de 25 ans, pour lequel, à la date de la demande des allocations familiales ou d'orphelin, sont attribuées au demandeur (...), ou l'enfant qui, sur présentation de preuves est considéré à charge par l'Administration ».

L'Administration estime qu'un enfant handicapé qui perçoit une allocation de remplacement ne peut être considéré comme étant à charge de ses parents, dans la mesure où cette allocation est supposée permettre à celui qui la perçoit, de vivre de manière indépendante.

Cette interprétation conduit donc à exclure du bénéfice de la majoration, l'enfant handicapé majeur dès lors que celui-ci a une allocation de remplacement, nonobstant le fait qu'il puisse être sous statut de minorité prolongée ou présenter un handicap tel qu'il ne peut vivre de manière autonome.

L'interprétation privilégiée par l'Administration, résultant de l'application de sa jurisprudence administrative interne, suscite des questions sur sa validité.

Il serait dès lors opportun de préciser cette notion d'enfant à charge dans le cadre d'une disposition réglementaire.

RECOMMANDATION 2010-09

Aides au logement – Remboursement de l'indu relatif aux aides

En cas de non-respect des engagements (non-aliénation, occupation du logement, ...), les bénéficiaires doivent en rembourser la prime. Les réclamants ignorent bien souvent les critères sur lesquels l'Administration se fonde pour calculer le montant à rembourser. Seule une circulaire existe en la matière. Le Médiateur recommande de définir précisément, dans un règlement, en l'occurrence dans le cadre d'un arrêté pris en exécution de l'article 28 du Code wallon du logement, les modalités de remboursement des aides au logement. Cette recommandation est dictée par un souci d'objectivité et de sécurité juridique et a également été formulée par la Cour des comptes.

RECOMMANDATION 2010-10

Aides au logement – Prime à la construction – Redéfinition de la notion de noyau d'habitat

Le Médiateur recommande de définir la notion de noyau d'habitat. Cette notion, définie actuellement pas une circulaire ministérielle du 5 mai 1999, est actuellement trop restrictive et rend quasi inopérante l'octroi des primes à la construction.



Une réforme était déjà envisagée sous les deux précédentes législatures et n'a toujours pas été concrétisée.

Le nombre de primes à la construction, soit seulement une cinquantaine de dossiers clôturés favorablement par l'Administration annuellement atteste de l'inadéquation de cette notion.

Dossier 2010-1474 - Comment des personnes ayant résidé à l'étranger peuvent-elles prouver l'absence de revenus ?

Le cas ci-exposé est un cas singulier mais pose cependant question quant à la difficulté de fournir des documents administratifs émanant d'un Etat étranger.

Monsieur P... a reçu une prime à la réhabilitation équivalente à 20 % du coût des travaux, alors qu'il estime, en fonction des revenus de son ménage, pouvoir prétendre à une prime de 40 %.

Dans le cadre de l'instruction de son dossier, l'Administration lui a demandé de fournir tous les documents probants relatifs aux revenus professionnels ou revenus de remplacement perçus au cours de l'avant dernière année.

Le problème est qu'à cette période, l'épouse de l'intéressé résidait en Syrie. Monsieur P... a dans ce cadre envoyé et fait traduire un document officiel émanant du Registre Général des Employés de l'Etat syrien, affirmant que son épouse « n'est pas employée ».

L'Administration a cependant contesté ce document au motif qu'il ne peut objectivement pas être considéré comme « document suffisamment probant de l'absence de revenus de l'épouse pour l'époque concernée ».

Cette interprétation du document suscite l'interrogation. En effet, le vocabulaire utilisé par ce pays situé hors de l'Europe ne recourt pas aux termes juridiques habituellement utilisés en Belgique.

L'intéressé a alors sollicité l'Etat syrien pour obtenir la preuve que son épouse n'était pas « travailleur » et ne disposait donc pas de revenus. Il l'a fait traduire et l'a fait parvenir à l'Administration. Ce second document attestait cette fois que l'épouse du réclamant « n'a eu aucun revenu en 2006 ». Cette attestation émanait du même service du Registre Général des Employés en Syrie et devait être considérée comme interprétative de la première attestation.

Le Département du Logement a une nouvelle fois opposé une fin de non recevoir au demandeur, au motif que l'attestation « ne prouve pas une absence totale de revenus en 2006 » et « qu'une nouvelle attestation établie pour la cause avec quelques modifications par rapport à celle figurant déjà au dossier, ne permet pas de remettre en cause la décision. »

SECTEURS D'INTERVENTION

AIDES AU LOGEMENT

Le Médiateur ne partage pas la position de l'Administration sur plusieurs points :

- C'est l'Administration elle-même qui a demandé de nouveaux documents probants ;
- L'Administration belge doute des déclarations officielles syriennes pour le seul motif qu'elles utilisent un vocabulaire qui n'est pas celui du droit administratif belge ;
- Enfin, il est évident qu'il n'existe pas en Syrie de revenus de remplacement, et pour cause, il n'y a ni CPAS ni allocations de chômage dans ce pays.

Le Département du Logement a alors fait valoir que l'attestation, ayant été établie sur base d'un registre des employés de l'Etat, prouve uniquement que l'intéressée n'était pas employée par l'Etat syrien. Elle estime que Madame P... a donc pu percevoir des revenus d'une autre source. De plus, la seconde attestation fournie par le réclamant ne peut pas être davantage considérée comme valable par l'Administration belge car elle aurait été réalisée spécialement pour convenir à la situation de l'intéressé. L'Administration informe alors le Médiateur que le dossier du plaignant est définitivement clos.

Face à telle intransigeance administrative, quel document produire dès lors auprès de l'Administration, si celle-ci ne dit pas précisément ce qu'il convient de lui présenter ? De plus, comment prouver une situation négative ou un fait qui n'a pas eu lieu ?

A cette interrogation, la DGO 4 répond qu'il lui est impossible de préciser aux demandeurs quels documents il convient de lui présenter car le type de document probant peut varier d'un pays à l'autre.

Quant au Ministre du Logement, il a indiqué qu'il ne lui appartient pas de pallier la situation administrative existant dans certains pays et d'autoriser des dérogations non prévues par la législation.

Le rôle du Médiateur est d'intervenir en équité et de tenter de permettre d'adapter la législation à un cas particulier, ce qu'il a essayé de faire mais en vain. Le caractère exceptionnel de la situation rendait très difficile, voire quasiment impossible la stricte application de la législation.

Tant l'Administration que le Ministre sont cependant restés inflexibles quant à la prise en compte des arguments produits.

2. CRÉDIT SOCIAL

Ce sont essentiellement les modifications des taux d'intérêts qui ont fait l'objet des réclamations.

Interpellée, la Société wallonne du Crédit social a indiqué qu'en cas de modification des taux entre la date d'immatriculation de la demande de crédit et la date de la décision d'octroi par la Société ou le Guichet, le taux le plus avantageux devait être appliqué au demandeur.

Ce principe ne s'applique, cependant, que pour les demandes qui ont fait l'objet d'une immatriculation⁹.

⁹ La date d'immatriculation de la demande de crédit est définie comme la date à laquelle la demande de crédit reçoit un numéro d'immatriculation.

Pour être immatriculée, la demande de crédit doit être déposée auprès de la société prêteuse (soit un Guichet du Crédit social, soit la Société wallonne du Crédit social) et reposer sur un dossier complet, lequel comprend notamment le formulaire dûment complété et l'ensemble des documents nécessaires à la décision (justificatifs des revenus et composition de la famille, rapport d'expertise, la décision de la compagnie d'assurance à couvrir le risque décès, ...).



Dossier 2010-2818 - Un éco-prêt est-il incompatible avec un prêt à tempérament ?

Le Médiateur a été saisi d'une seule réclamation concernant la compatibilité d'un éco-prêt avec un prêt à tempérament. Le problème soulevé n'est toutefois pas dénué d'intérêt.

Madame L... introduit une demande de prêt hypothécaire auprès de la SWCS qu'elle se voit refuser pour non-respect de l'article 6 § 3 de l'arrêté instaurant les éco-prêts : « Dans l'hypothèse où le demandeur rembourse déjà un crédit hypothécaire accordé par un autre créancier, le montant de l'éco-prêt ne peut excéder la différence entre le montant pour lequel l'inscription hypothécaire a été prise et le solde restant dû de ce crédit ».

Suite à ce refus, elle entame alors un recours en invoquant que sa demande ne concerne pas un prêt hypothécaire mais bien un éco-prêt sous forme de prêt à tempérament pour un montant de 10 000 € remboursable en 48 mois. Or, l'article 6 § 3 invoqué par la Société fait référence à un prêt hypothécaire.

Le recours confirme cependant le refus, en indiquant en substance qu'il n'y a pas lieu d'octroyer un éco-prêt, compte tenu notamment de la date de signature récente du prêt à tempérament existant, du montant de ce prêt et de la valeur vénale du bien, affecté en premier rang au profit d'un autre créancier.

Madame L... se tourne alors vers le Médiateur, ne comprenant pas la position de la SWCS. Les 10 000 € qu'elle a empruntés doivent servir à des travaux de première utilité (installation de double vitrage et d'une chaudière). L'argumentation de la réclamante ne semble pas manquer de légitimité, à savoir que, selon la spécificité d'un tel prêt, seuls ses revenus et sa capacité de remboursement devraient être pris en compte pour l'octroi de ce prêt.

Interrogée par le Médiateur, la Société se réfère à une note de son Conseil d'Administration faisant référence au cas de la réclamante. Le Médiateur tient à signaler que cette note aurait pu être jointe directement au courrier adressé à la réclamante lui notifiant la décision du maintien du refus de l'octroi du prêt.

Cette note indique que bien que la SWCS ait reconnu son erreur à propos de la confusion entre prêt hypothécaire et prêt à tempérament, la difficulté réside dans le fait qu'il s'agit d'un prêt complémentaire, hors secteur, extrêmement récent et qui n'aurait jamais pu être octroyé par le secteur lui-même, parce que d'une part, la quotité d'intervention atteint, voire dépasse 125% et que d'autre part, le bien n'est pas salubre. De plus, la Société prend en compte le fait que même si la candidate emprunteuse bénéficie de revenus professionnels stables, il n'empêche que, tous engagements financiers confondus, le degré d'endettement s'élèverait à 50%. Par ailleurs, les prêts à tempérament présentent pour les créanciers un facteur de risque élevé du fait de la lourde procédure de récupération.

Le Médiateur transmet donc cette note explicative à Madame L... en regrettant le non aboutissement de ce dossier, surtout qu'au vu des éléments dont il disposait, le point de vue et les arguments de la réclamante étaient défendables.

SECTEURS D'INTERVENTION

AIDES AU LOGEMENT



LOGEMENT SOCIAL

SECTEURS D'INTERVENTION

LOGEMENT SOCIAL

Ce troisième exercice d'application de l'arrêté du 6 septembre 2007 confirme les constats et recommandations exprimées précédemment.

Trois nouvelles remarques, concernant la notion de logement proportionné et la planification des marchés de travaux, sont cependant formulées.

Le service du Médiateur de la Région wallonne s'attache à œuvrer dans un climat de collaboration avec le secteur.

En témoigne, notamment, la réunion du 29 juillet 2010 avec la Société wallonne du Logement, au cours de laquelle les deux services ont pu confronter leurs expériences et explorer ensemble les pistes de progrès.

En témoigne également la participation du Médiateur aux « Ateliers du logement social » initiés par le Ministre en charge du Logement.

1. ATTRIBUTION

1.1. QUANT À LA SIMPLIFICATION ADMINISTRATIVE

RECOMMANDATION 2010-11

Logement social – Création d'un logiciel utilisé par l'ensemble des SLSP

En matière de gestion informatique de la candidature unique, il apparaît que plusieurs logiciels coexistent, générant des banques de données différentes au sein des SLSP.

Il serait opportun d'établir un seul logiciel utilisé par l'ensemble des SLSP dans le cadre de la gestion des candidatures. Ce logiciel devrait permettre de créer une banque de données unique et d'établir un historique des modifications apportées à chaque candidature.

1.2. QUANT À LA PERTINENCE SOCIALE DE LA DOUBLE PRISE EN COMPTE DE L'ANCIENNETÉ

RECOMMANDATION 2010-12

Logement social – Entamer une réflexion sur l'opportunité de maintenir le critère de l'ancienneté

Dans la mesure où des logements sont attribués sur base de la seule ancienneté, il est recommandé d'envisager une modification de la réglementation en vue de ne plus la comptabiliser dans les points de priorité.

1.3. PRIORITÉ COMMUNALE, POUR QUELLE PERTINENCE SOCIALE ?

RECOMMANDATION 2010-13

Logement social – Entamer une réflexion sur l'opportunité de maintenir la priorité communale

Il est recommandé d'évaluer la pertinence de la priorité communale, dans la mesure où elle ne prend pas en compte les situations de précarité, en termes social ou de logement, et est susceptible de créer des situations inéquitables entre les demandeurs de logement social.

1.4. RÈGLEMENTS SPÉCIFIQUES

RECOMMANDATION 2010-14

Logement social – Entamer une réflexion sur l'opportunité de maintenir les règlements spécifiques

Dans la mesure où les règlements spécifiques manquent de cohérence (certains d'entre eux sont contradictoires et coexistent sur le territoire d'une même commune), il est proposé d'entamer une réflexion sur l'opportunité de maintenir ces règlements. Ce système n'est que très peu lisible pour les demandeurs. Il va à l'encontre de la simplification administrative, voulue par la réforme, et génère des situations d'inéquité.

1.5. DES DÉROGATIONS

RECOMMANDATION 2010-15

Logement social – Revoir le mécanisme de dérogations

L'article 23 de l'arrêté du 6 septembre 2007 stipule qu'il ne peut être dérogé à l'ordre de l'ancienneté ou de priorité que dans des cas de force majeure, attestée par le Bourgmestre, sur avis conforme du Commissaire de la SWL.

Cette notion de force majeure, telle que définie par l'arrêté, pose des problèmes d'interprétation.

A titre d'exemple, dans un dossier analysé, le commissaire de la SWL a refusé d'avaliser une demande de dérogation pour laquelle un document du Bourgmestre attestait de la situation de force majeure du candidat.

Cette notion est principalement utilisée en droit civil et permet à une personne de s'exonérer de responsabilité. Dès lors, comment l'utiliser dans le contexte des attributions de logement social ?

Interrogés par le Médiateur dès avril 2008, ni le Ministre ni la SWL n'ont pu préciser dans quels cas il pourrait y être fait application.

Il est recommandé de reformuler l'article 23 de l'arrêté du 6 septembre 2007 en vue de permettre que les dérogations soient praticables. Celles-ci doivent bien évidemment rester limitatives et être impérativement motivées.

1.6. LISTING DES LOGEMENTS SOCIAUX

RECOMMANDATION 2010-16

Logement social – Etablir des listings des logements

Régulièrement, le Médiateur est saisi par des demandeurs de logements auxquels un logement vient d'être attribué. Ceux-ci précisent ne pas pouvoir accepter le logement en raison de sa localisation.

Il en va ainsi, par exemple, lorsqu'un logement situé dans un quartier non desservi par les transports en commun, sans commerce de proximité, est attribué à une personne âgée, sans voiture.

La réglementation ne prévoit pas la possibilité pour le demandeur de refuser le logement sans être radié. De même, la réglementation ne prévoit pas la possibilité pour le demandeur d'exclure de sa demande pareils quartiers. Tout au plus doit-il se porter candidat pour les logements situés sur le territoire de l'une ou l'autre.

Le Médiateur suggère que la SWL dresse un listing de l'ensemble des logements sociaux existants en Région wallonne, répertoriés par ancienne commune, précisant pour chacun d'eux à la fois leur localisation et le nombre de chambres.

SECTEURS D'INTERVENTION

LOGEMENT SOCIAL



Ainsi, lors de son inscription, le demandeur de logement obtiendrait une liste des différents logements sociaux existants dans l'ensemble des communes de son choix, précisant leur localisation. De la sorte, le demandeur pourrait vérifier si les communes qu'il a cochées, dans le cadre de sa candidature, disposent effectivement des logements qu'il est susceptible d'accepter.

Cet outil responsabiliserait davantage le demandeur dans la procédure et éviterait de la sorte de nombreuses radiations. Dans ce cadre, une réflexion pourrait également être menée sur la possibilité d'exclure certains quartiers de sa demande.

2. L'ADAPTATION DES LOGEMENTS AU HANDICAP

RECOMMANDATION 2010-17

Logement social – Adaptation du logement au handicap du demandeur - Réalisation d'un inventaire des logements

Le Médiateur recommande que le formulaire de demande de logement soit modifié afin de permettre au candidat locataire d'indiquer s'il souhaite, pour lui ou pour un membre de son ménage, un logement adapté.

Par ailleurs, un inventaire des logements sociaux adaptés devrait être réalisé, inventaire qui comprendrait une nomenclature simple et compréhensible, des types d'adaptation de logement.

3. CALCUL DE LOYER DIFFICULTÉS DE COMPRÉHENSION

RECOMMANDATION 2010-18

Logement social – Détermination du loyer

Une réflexion devrait être entamée de sorte que la valeur locative soit davantage prise en considération, plus que le prix de revient d'un logement, dans la détermination du loyer, afin que des notions, aussi importantes que la qualité de vie, soient prises en compte.

4. RÉPARATIONS LOCATIVES

RECOMMANDATION 2010-19

Logement social – Répartition des réparations incombant aux SLSP et aux locataires

La détermination des réparations à charge des locataires ou des SLSP n'est pas aisée. Actuellement, seul le Code civil, la jurisprudence et la bonne volonté des SLSP régissent la matière. Les mêmes règles, transparentes et accessibles, opposables à tous, devraient, via le concours de la SWL, être appliquées partout, de manière égale.

Le Médiateur recommande à la SWL d'entamer une réflexion globale sur la question, afin d'aboutir à une circulaire ou un vade-mecum de référence tant pour les locataires que pour les SLSP.



5. CHARGES LOCATIVES

RECOMMANDATION 2010-20

Logement social – Charges locatives – Remboursement des provisions

La pratique montre que le décompte des charges est parfois réalisé avec deux, voire trois ou quatre exercices de retard, entraînant pour le locataire une dépense aussi soudaine qu'imprévue.

Actuellement, la réglementation ne prévoit pas explicitement à quel moment la SLSP doit produire le décompte des charges.

Le Médiateur recommande donc que le décompte des charges d'un exercice soit réalisé au plus tard pour le 31 décembre de l'exercice suivant, de sorte que les provisions puissent être revues avant le début de l'exercice.

En cas de circonstances exceptionnelles (dus à la négligence d'un tiers par exemple), un délai supplémentaire de 12 mois pourrait être donné à la SLPS pour produire le décompte.

En cas de dépassement de ce nouveau délai, la SLSP, qui reste évidemment tenue de produire le décompte, ne pourrait plus réclamer aux locataires aucun paiement, mais resterait, le cas échéant, tenue de rembourser les provisions excédentaires.

6. NOUVELLES REMARQUES

6.1. CRITÈRE DE PROPORTIONNALITÉ DU LOGEMENT

L'arrêté de 2007 reprend, globalement, les mêmes critères de proportionnalité du logement que celui de 1999.

Il prévoit un calcul de chambres en fonction du nombre d'enfants, principalement.

Dans ce calcul, une chambre supplémentaire est accordée dans deux cas :

- si l'un des membres du couple a moins de 35 ans. Il s'agit ici de prévoir une chambre « de réserve » dans le cas où un enfant viendrait à être conçu ;
- si l'un des membres du couple est handicapé.

Dans un cas comme dans l'autre, l'automatisme de cette disposition pose problème.

6.1.1. LA CHAMBRE SUPPLÉMENTAIRE POUR COUPLE DE MOINS DE 35 ANS

Prenons l'exemple d'un couple ayant un enfant d'un an et dont un des membres a moins de 35 ans.

En vertu de la réglementation, le logement proportionné comptera 3 chambres (une pour le couple, une pour l'enfant, une pour l'éventuel enfant à naître).

SECTEURS D'INTERVENTION

LOGEMENT SOCIAL

Un autre ménage, dont les membres auraient atteint l'âge de 35 ans et qui auraient deux enfants de même sexe de moins de 10 ans devrait, lui, se contenter d'un logement de 2 chambres (une pour le couple, une autre pour les deux enfants de même sexe de moins de 10 ans). Est-ce équitable ?

Dans certains cas, cette largesse réglementaire vient à pénaliser les demandeurs.

Ainsi, le cas d'un couple de moins de 35 ans ayant trois enfants. Le logement proportionné sera d'au moins 4 chambres (1 pour le couple, 2 pour les enfants existants, une 4^{ème} du fait qu'un membre du couple a moins de 35 ans).

Quand on sait le nombre réduit de logements de quatre chambres, on voit bien toute la difficulté.

Bien sûr, la réglementation prévoit-elle la possibilité pour la SLSP de déroger aux critères de proportionnalité. Cependant, il s'agit là d'une faculté laissée aux SLSP. Certaines d'entre elles sont réticentes à utiliser cette faculté, dans la mesure où rien n'empêche, dans l'état actuel de la réglementation, que le ménage ayant bénéficié de cette dérogation, et donc de l'attribution d'un logement non proportionné, introduise, dès le lendemain une demande de mutation.

Tel est le cas de Madame J... qui vit en concubinage avec son amie et ses deux enfants. Elle souhaite obtenir un logement social. En fonction de la composition de ce ménage, c'est un logement de 4 chambres qui doit lui être attribué (2 chambres pour les enfants existants, une pour le couple, une supplémentaire dans l'éventualité- bien peu vraisemblable en ce cas - de la naissance d'un enfant).

Seulement, peu de logements de 4 chambres sont disponibles et Madame J... estime qu'elle et sa compagne peuvent se satisfaire parfaitement d'un logement 3 chambres. Afin de pouvoir répondre à cette demande la SLSP a invité les demanderesses à introduire une demande de dérogation.

6.1.2 LA CHAMBRE SUPPLÉMENTAIRE POUR LE COUPLE DONT UN DES MEMBRES EST HANDICAPÉ

On comprend bien la nécessité de prévoir une chambre supplémentaire lorsqu'un membre du couple est atteint de handicap.

Il peut s'agir de handicap tel que le sommeil de l'intéressé ou de son conjoint soit régulièrement perturbé, de sorte qu'ils ne puissent partager la même chambre.

Il peut également s'agir de handicap tel qu'il nécessite un important matériel qu'il convient de stocker dans une pièce ad hoc.

Cependant, il faut garder à l'esprit que la notion de « handicap » est extrêmement large et couvre des situations des plus variées. Dans certains cas, le handicap ne rend absolument pas nécessaire une chambre supplémentaire.

Ainsi, ce réclamant vivant dans un logement de deux chambres avec son épouse, malvoyante, et ses deux filles de 7 et 2 ans à qui on apprend qu'un logement proportionné à la taille de son ménage devrait compter 3 chambres.



Il a introduit une demande de mutation en pensant que la réglementation lui accorde une chambre pour sa femme et lui, et une chambre pour chacune de ses filles.

En réalité, ses enfants étant de même sexe et de moins de dix ans n'ont droit qu'à une chambre. Cependant, dans la mesure où son épouse est malvoyante, la réglementation prévoit une chambre pour le mari, et une supplémentaire pour son épouse !

Sa demande de mutation n'était donc absolument pas motivée par le handicap de son épouse, et donc, en ce sens, injustifiée au regard de la réglementation.

RECOMMANDATION 2010-21

Logement social – Critères de proportionnalité du logement

Il serait sans doute difficile de davantage préciser dans la réglementation les conditions dans lesquelles un ménage pourrait obtenir une chambre supplémentaire, pour un couple de moins de 35 ans ou pour un couple dont un des membres est handicapé.

Cependant, la réglementation devrait, à tout le moins, laisser aux demandeurs de logements la faculté de renoncer à la chambre supplémentaire pour couple de moins de 35 ans ou pour couple dont un des membres est handicapé.

Cette renonciation devrait entraîner une reconnaissance par ces derniers du caractère proportionné du logement. Dès lors, ils ne pourraient plus, à conditions égales, solliciter une mutation.

Dossier 2009-1054 - Une fausse couche pourrait-elle faire perdre le droit à l'attribution d'un logement ?

Madame G... a introduit une demande de logement social. Un logement de deux chambres lui est attribué dans la mesure où elle enceinte.

Lorsque Madame G... saisit le Médiateur, elle est en plein désarroi : le logement social qui lui avait été attribué vient de lui être « désattribué ».

Motif : c'est un logement de deux chambres qui lui avait été attribué (une pour elle, une seconde dans la mesure où elle était enceinte, sur le point d'accoucher). Or, la SLSP a appris, indirectement, qu'elle avait accouché d'une enfant mort-né.

Et Madame G... de préciser que suite à la notification de l'attribution, elle a rendu son préavis auprès de son bailleur actuel.

La SLSP justifie sa décision par le fait que le logement de deux chambres n'est plus proportionné à la situation du ménage. De plus, elle précise que l'intéressée aurait dû signaler la perte de son enfant, soit d'initiative, soit, à tout le moins, lors de l'attribution du logement ou de la visite de celui-ci.

Cependant, le Médiateur considère que par sa notification, la SLSP s'est engagée envers l'intéressée. Et s'il est exact qu'elle aurait dû informer la SLSP de la perte de son enfant, il faut reconnaître que la précision administrative ne devait pas être sa principale préoccupation à ce moment.

Suite à une médiation associant les services de la SLSP, de la SWL ainsi que le Commissaire de la SWL, une solution a pu être trouvée : un logement une chambre a été attribuée par le Comité d'attribution, en dérogation à l'ordre des priorités des logements une chambre. Effectivement, si Madame G... était en ordre utile pour les logements deux chambres, ce n'était pas le cas pour les logements une chambre.

Le service du Médiateur tient à remercier l'ensemble des personnes qui ont concouru à l'adoption de cette solution dérogeant à la lettre de la réglementation, mais pas à son esprit !

6.1.3. PLANIFICATION DES MARCHÉS

Les SLSP sont tenues au respect de la loi sur les marchés publics. Cependant, les contraintes liées à cette procédure peuvent, dans certains cas, retarder considérablement la réalisation de travaux urgents.

Ainsi, cette locataire dont la chaudière est tombée en panne en mars et a été déclarée irréparable à ce moment. La SLSP lui installe immédiatement un boiler électrique afin de garantir la fourniture d'eau chaude mais l'informe que le remplacement de la chaudière ne pourra avoir lieu avant plusieurs mois.

Renseignements pris auprès de la Société, il s'avère que celle-ci ne peut, en vertu de la loi sur les marchés publics, passer commande d'une seule chaudière. Dans la mesure où d'autres locataires rencontrent le même problème, la SLSP a lancé un marché « stock », à savoir un marché public lui laissant un stock de chaudière dans lequel puiser en cas de besoin urgent.

L'ouverture d'un tel marché n'ayant eu lieu qu'en août, la chaudière ne pourra être remplacée que mi-octobre.

Ce dossier met en exergue un problème déjà rencontré en d'autres dossiers : celui de la planification des marchés « stock ».

Effectivement, quelles que soient les obligations découlant de la loi sur les marchés publics, les SLSP sont tenues au respect de l'article 1720, alinéa 2, précisant que le bailleur « doit y faire, pendant la durée du bail, toutes les réparations qui peuvent devenir nécessaires, autres que locatives ».

Nul doute que le remplacement d'une chaudière, par exemple, ne constitue pas une réparation locative, et qu'elle est nécessaire en tout état de cause.

En cas de saisine, par le locataire, du Juge de Paix, la SLSP serait, à n'en pas douter, condamnée, probablement avec astreinte, à l'exécution rapide des travaux qui lui incombent.

Il y a donc lieu de recommander à l'ensemble des SLSP de soigneusement planifier les marchés « stock » afin de pouvoir, dans des délais raisonnables, parer aux travaux qui sont nécessaires.



ACTION SOCIALE & SANTE

1. INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES

Le Médiateur a rencontré l'Administratrice générale de l'AWIPH et trois de ses collaborateurs en mai 2010. Cette réunion fut l'occasion de souligner dans l'ensemble, la qualité du suivi des interpellations et les bonnes relations qu'entretient cet organisme avec le Médiateur, mais aussi de rappeler tout l'intérêt pour la médiation, de connaître la suite réservée aux recommandations. Plusieurs sujets ont fait l'objet de débats constructifs et approfondis, tels que la simplification des procédures d'intervention pour les produits absorbants, le maintien du seuil des 65 ans, ou encore les critères d'intervention relatifs à l'adaptation des voitures de plus de 5 ans.

Ainsi, l'AWIPH s'est engagée à transférer les recommandations du Médiateur au groupe de travail en charge de l'évaluation de l'arrêté du Gouvernement wallon du 14 mai 2009 et à le tenir informé des suites qui y seront réservées.

1.1. PRODUITS ABSORBANTS

Depuis le 1er août 2009, la durée de validité de la décision d'octroi d'une intervention financière sur le coût des produits absorbants est établie par l'AWIPH, sur base d'un rapport médical. Comme souligné dans le précédent Rapport, ceci ne constitue pas réellement une simplification administrative pour ces personnes polyhandicapées, dans la mesure où un renouvellement reste obligatoire, et que la durée de la décision n'est pas automatiquement plus longue que précédemment. En outre, la question de l'égalité de traitement se pose puisque chaque Bureau régional peut de cette manière décider selon ses propres critères.

RECOMMANDATION 2010-22

Intégration des personnes handicapées – Aides matérielles - Simplification de la procédure d'intervention financière dans l'achat des produits absorbants

Compte tenu du fait que les personnes polyhandicapées souffrent de pathologies irréversibles et par là, que leur accompagnement dans le milieu familial représente une charge permanente et définitive à leurs accompagnants, le Médiateur recommande une simplification globale des démarches administratives qui leur incombent et, notamment, l'abandon de l'obligation d'introduire des demandes de prolongation de l'aide.

Dossier 2010-2645 – Produits absorbants - des formalités encore trop lourdes

Depuis 2002, Catherine bénéficie d'une intervention financière de l'AWIPH concernant le coût de langes. Catherine, atteinte d'un lourd handicap irréversible, ne peut se passer de ces produits.

Son père, Monsieur S... ne s'était jamais occupé auparavant des démarches administratives relatives à l'AWIPH. Pour la première fois cette année, il se charge de renvoyer les factures de langes à l'Agence. A son grand étonnement, le montant versé ne couvre que la moitié du coût des langes. Interrogeant l'Administration, il apprend que sa fille ne percevra aucun remboursement du 1^{er} janvier 2010 au 16 mai 2010, car la demande de renouvellement de la décision n'avait pas été introduite dans les délais. La décision d'octroi de l'aide était en effet valable deux ans, soit jusqu'au 31 décembre 2009.

Cependant, depuis un changement de réglementation applicable à partir du 1^{er} août 2009, l'Agence détermine la durée de validité de la décision sur base d'un dossier médical. Ainsi, M.S... a reçu le 15 juin

2010, une décision d'intervention valable cinq ans. Monsieur S... interroge le Médiateur sur le sens de ce processus de décision : attribuer une décision valable cinq ans revient à reconnaître la nécessité du matériel demandé. Par conséquent, pourquoi refuser l'intervention pour le semestre précédent ?

Monsieur S... ajoute que les changements de la réglementation relative aux aides à l'hygiène constituent un véritable piège pour les parents qui s'occupent de leur enfant handicapé à domicile. La charge de travail est si importante que les aspects administratifs passent nécessairement au second plan.

Le Médiateur constate en effet que ces familles ont pu être désarçonnées : les délais de rentrée des factures sont passés de un an à six mois en 2005, puis de nouveau à un an en 2010 ; sans oublier le changement de la durée de validité de la décision d'octroi...

Interpellant l'Administration, le Médiateur a fait valoir, la bonne foi de Monsieur S... et la trop grande complexité de la réglementation en regard de la pénibilité de la situation de ces familles. Dans sa réponse, l'AWIPH rappelle que dans la décision précédemment reçue par Monsieur S..., la nécessité d'introduire une demande avant l'expiration de la période en cours était mentionnée... Cependant, il est apparu que Monsieur S... n'avait pas reçu de rappel (document qui n'est, cependant, pas prévu par la réglementation) du Bureau régional. Dès lors, l'AWIPH a accepté de revoir favorablement sa décision.

1.2. LES AIDES POUR DES VÉHICULES DE PLUS DE CINQ ANS

Trois réclamations relatives à l'adaptation de véhicules de plus de cinq ans ont été analysées. Aucune d'entre elles n'a abouti favorablement malgré l'insistance du Médiateur à demander la correction de l'effet inéquitable de cette mesure.

Il convient de constater que les décisions de l'AWIPH portant sur ce sujet, sont motivées conformément à la réglementation relative aux aides matérielles accordées pour l'intégration des personnes handicapées, puisque depuis le 1^{er} août 2009, le nouvel arrêté¹¹ a exclu l'intervention sur les véhicules de plus de cinq ans. Ce changement de conditions d'intervention, en regard de l'ancien arrêté, a été motivé par le fait que certains aménagements réputés « transférables » ne l'étaient en réalité plus, quelques années plus tard, en raison des modifications de paramètres techniques dans les modèles récents de voitures.

La situation très difficile des réclamants a cependant amené le Médiateur à s'interroger quant à l'impact de cette modification réglementaire. En effet, les personnes les plus démunies, ne pouvant assumer les frais d'un prêt bancaire pour l'achat d'un véhicule suffisamment récent, ne pourront plus bénéficier d'un aménagement essentiel à leur insertion sociale.

La responsabilité des concepteurs de ce type de matériel n'est-elle pas engagée ? Si ceux-ci s'engagent à vendre du matériel transférable, pourquoi n'assureraient-ils pas leur adaptation ultérieure, même si elle doit être assortie de conditions (type de véhicule, etc.) ?

Les personnes handicapées elles-mêmes ne pourraient-elles s'engager à ce que les conditions de transfert soient respectées dans l'achat ultérieur d'une voiture, ou même à rembourser l'AWIPH au prorata de la vétusté du matériel, s'il n'est plus possible de le transférer ?

Incitée à la réflexion, l'AWIPH s'est engagée à porter ce sujet dans le cadre du groupe de travail en charge de l'évaluation et de l'actualisation de l'arrêté du Gouvernement wallon du 14 mai 2009.

¹¹ 14 MAI 2009. - Arrêté du Gouvernement wallon fixant les conditions et les modalités d'intervention d'aide individuelle à l'intégration des personnes handicapées

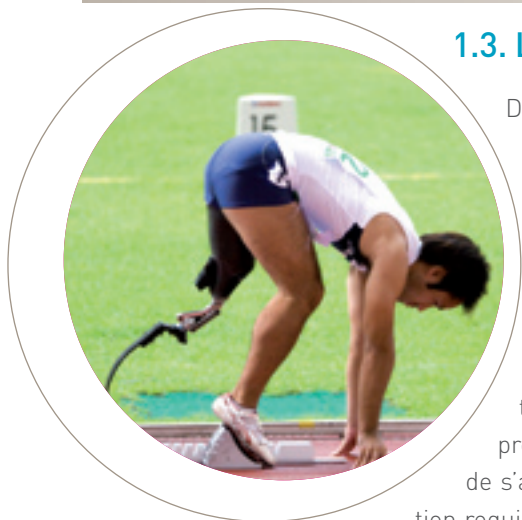
Dossier 2010-2282 – Pas d'intervention pour les véhicules de plus de cinq ans ?

Le 27 avril 2010, Madame A... interpelle le Médiateur concernant une décision défavorable de l'Agence, relative à l'adaptation du véhicule de sa mère. En effet, Madame A... ne pouvait plus transporter sa mère dont le handicap s'est soudainement aggravé, dans leur ancien véhicule (18 ans) qui était inadaptable.

Par conséquent, elles se sont vues contraintes d'acheter une voiture dont la conception permettait des aménagements (siège rotatif et bras élévateur transférables permettant le chargement d'une voiturette électrique). Cependant, compte tenu des revenus très modestes de cette famille, son garagiste leur a proposé un véhicule de 7 ans en excellent état, dans lequel Madame A... et sa mère ont mis toutes leurs économies.

Madame A... précise que durant les 11 mois d'attente de la décision de l'AWIPH, sa maman n'était pas sortie une seule fois. Elle ajoute que sans intervention de l'Agence, elle est dans l'incapacité de payer l'aménagement adéquat de la voiture.

En réponse à l'interpellation du Médiateur, l'AWIPH rappelle que dans un souci de bonne gestion des deniers publics, elle a souhaité que l'investissement financier consenti puisse être utilisé par la personne au moins pendant cinq ans, ce qui n'avait pas toujours été le cas dans le cadre de l'ancienne réglementation. Dès lors, en conformité à l'article 2.2 du nouvel arrêté du 14 mai 2009, l'adaptation doit être faite sur une voiture neuve, ou d'occasion ayant moins de 5 ans au moment de la demande d'intervention. En conclusion, la décision de refus est confirmée.



1.3. L'ANTÉRIORITÉ DE LA DEMANDE

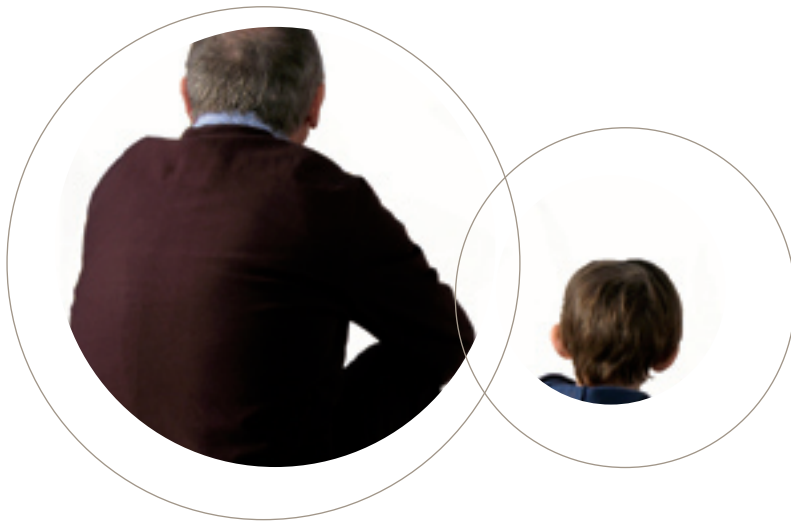
Depuis plusieurs années le Médiateur recommande une réflexion sur l'opportunité de maintenir la règle de l'antériorité de la demande, à savoir, l'obligation pour le citoyen d'introduire une demande avant d'acquiescer le bien sollicité. L'objectif premier, avancé par l'AWIPH, est de privilégier le conseil aux bénéficiaires afin de faire un choix le plus adapté. Le second objectif est de pouvoir contrôler que les conditions d'octroi sont remplies et d'informer ainsi l'utilisateur de ses droits et obligations avant l'achat. Il apparaît que cette règle de l'antériorité, telle qu'édictée, ne garantit de toute façon pas un conseil préalable puisque la personne peut avoir commandé le matériel avant de s'adresser à l'Agence. En outre, elle peut disposer de toute l'information requise ou même ne pas en avoir besoin lorsque le problème est évident.

D'autre part, il s'avère que l'urgence ou la pénibilité de la situation rencontrée par la personne handicapée impose souvent de disposer du matériel dans les plus brefs délais et ne laisse guère de disponibilité pour effectuer la démarche administrative.

RECOMMANDATION 2010-23

Intégration des personnes handicapées - Simplification de la procédure d'introduction de la demande d'aide individuelle

La décision de refus d'intervention au motif que l'acquisition du matériel est antérieure à l'introduction de la demande peut s'avérer lourde de conséquences à l'endroit de certaines familles. Le Médiateur recommande qu'une réflexion soit engagée sur la nécessité de maintenir cette disposition réglementaire.



1.4. LES PERSONNES DE PLUS DE 65 ANS

La limitation d'intervention de l'AWIPH pour les personnes ayant atteint 65 ans au moment de leur première demande a encore suscité de nombreuses interpellations cette année.

Bien que l'Agence maintienne l'effort d'information vers les usagers et professionnels de la santé, le Médiateur constate que des personnes parfois atteintes d'un handicap depuis plus de dix ans ne sont pourtant pas informées.

En outre, le Médiateur a reçu plusieurs réclamations induites par un article paru dans le sixième numéro de «Vivre la Wallonie» (décembre 2009) intitulé : «... le Gouvernement a dégagé des moyens pour mettre fin à une discrimination qui frappe les personnes dont le handicap survient après l'âge de 65 ans».

Ces réclamations émanaient de personnes qui venaient de recevoir une décision de refus en raison de leur âge et qui ne comprenaient pas en quoi on avait mis fin à la dite discrimination. Information prise auprès de l'AWIPH, il s'est avéré que cet article concernait la création d'une Plate-forme de Soutien à l'Autonomie au Domicile pour les personnes âgées ou en situation de handicap, en vue d'informer, de conseiller et de créer des programmes d'aides techniques et d'aménagement du domicile pour les plus de 65 ans. Cette initiative sera menée afin d'établir un état des lieux des besoins et des pistes de financement.

Certes, cette décision ministérielle vise à mieux cerner les besoins de cette population. Cependant, il convient de souligner qu'au vu de l'importance de l'attente d'une amélioration concrète de la situation, a prudence s'impose dans la manière d'informer le grand public de ce genre de mesure.

RECOMMANDATION 2010-24

Intégration des personnes handicapées - Poursuivre les efforts d'information relative à la limitation des interventions de l'AWIPH pour les personnes âgées de plus de 65 ans

Tel que le prévoit le décret du 6 avril 1995, les personnes qui ont atteint 65 ans au moment de l'introduction de leur première demande d'intervention à l'AWIPH ne peuvent bénéficier d'une intervention de celle-ci. Le Médiateur est régulièrement interpellé par des personnes qui ont franchi cette limite d'âge et qui ignoraient les dispositions réglementaires.

Bien que l'AWIPH ait amélioré la diffusion de cette information, de nombreuses personnes en situation de handicap n'ont pas encore connaissance de cette condition d'intervention.

Le Médiateur souligne l'importance de continuer à élargir la diffusion de cette mesure, tel que dans les services spécialisés, les lieux de formation du personnel de santé, les services hospitaliers et les mutuelles.

1.5. L'EMPLOI ET LA FORMATION

Cinq réclamations, traitées en collaboration avec le service du Médiateur de la Communauté française durant l'exercice précédent, avaient révélé des difficultés d'insertion que rencontrent des enseignants atteints d'un handicap ne leur permettant plus d'exercer une activité professorale « normale ».

En effet, certaines aides à l'emploi de l'AWIPH ne peuvent être octroyées directement à l'employeur étant donné les normes statutaires existantes en Communauté française. On constate donc une certaine incompatibilité entre des normes de pouvoirs fédérés différents.

Dans les cas analysés, employeurs et employés ont demandé à l'AWIPH l'octroi d'une prime de compensation. Cette prime doit être versée aux pouvoirs organisateurs pour compenser le coût supplémentaire des mesures prises par l'organisme pour permettre au travailleur handicapé d'assumer ses fonctions.

Or, le statut du personnel de l'enseignement libre subventionné et ses normes réglementaires ne prévoient pas cette possibilité.

Cette incompatibilité des normes, générant une discrimination à l'égard des enseignants atteints de handicap, avait incité les services de médiation de la Communauté française et de la Région wallonne à formuler une recommandation commune visant la concrétisation de nouvelles normes permettant la compensation du handicap dans le cadre du maintien à l'emploi de ces enseignants.

Concrètement, il n'est toujours pas possible aujourd'hui d'attribuer une prime de compensation aux enseignants, pour les raisons ci-dessus évoquées. En revanche, il est apparu qu'aucun obstacle n'empêchait l'intervention de l'AWIPH en matière de compensation pour le personnel ouvrier et de cuisine, ou dans l'aménagement de poste de travail ; ces domaines faisant l'objet d'une enveloppe dont les écoles disposent directement.

Il est également à noter que l'Administration de la Communauté française examine actuellement des propositions visant le maintien à l'emploi de certains enseignants atteints d'un handicap.

RECOMMANDATION 2010-25

Intégration des personnes handicapées – Adoption de nouvelles normes concernant le personnel de l'enseignement

Considérant l'incompatibilité entre des normes de pouvoirs fédérés dans la mesure où certaines aides à l'emploi de l'AWIPH ne peuvent être octroyées directement à l'employeur étant donné les normes statutaires existantes en Communauté française ;

Considérant aussi que la situation actuelle d'un enseignant atteint d'un handicap qui ne lui permet plus d'assumer complètement sa fonction, constitue une discrimination significative en regard des possibilités offertes aux travailleurs bénéficiant d'un autre statut ;

Il est recommandé la concrétisation rapide de nouvelles normes permettant d'affecter les interventions de l'Agence en matière de maintien à l'emploi des enseignants atteints d'un handicap.

1.6. COMPLÉMENTARITÉ DES RECOURS

Dans le cadre du traitement des plaintes relatives à l'intégration des personnes handicapées, le Médiateur a souvent constaté que le choix des moyens de recours posait problème au citoyen. En effet, celui-ci peut opter tantôt pour un réexamen, tantôt pour une action en justice, une demande de médiation, une plainte au service interne de traitement des plaintes. Cependant, les délais de recours relativement courts (un mois) contraignent souvent le citoyen de faire usage de son droit d'introduire une action auprès du Tribunal du travail, alors que sa situation plaide en faveur d'une médiation.

Le Médiateur avait d'ailleurs relevé dans son rapport précédent que dans certains cas, l'AWIPH avait elle-même demandé au Tribunal du travail d'attendre les conclusions d'un réexamen du dossier avant de poursuivre la procédure juridictionnelle.

RECOMMANDATION 2010-26

Intégration de la personne handicapée - Rationalisation et complémentarité des recours

Face, d'une part, à la multiplicité des niveaux actuels de traitement des contestations au sein de l'AWIPH et, d'autre part, au regard des missions qui lui sont confiées, le Médiateur recommande qu'une concertation concrète soit menée entre l'AWIPH et son service afin d'éviter la confusion dans la gestion des plaintes et de médiation. En outre, il rappelle l'engagement de l'AWIPH à fournir le dossier issu de la médiation aux membres des différents conseils de gestion et d'avis durant les procédures de réexamen.

2. MAISONS DE REPOS

Bien que moins nombreuses que durant les exercices précédents, le Médiateur a reçu des plaintes visant la qualité des soins ou les factures des maisons de repos. Ces plaintes sont transférées à la DG05 pour instruction par les services d'inspection.

Si le Médiateur reçoit de cette Direction générale, des accusés de réception dans les meilleurs délais, précisant le nom de l'inspecteur en charge du dossier, il apparaît cependant que la conclusion de l'enquête ne fait que rarement l'objet d'un retour d'information. Dès lors, des rappels sont envoyés à l'Administration afin de pouvoir décider, avec le réclamant, de la clôture ou non du dossier de médiation.

A cette occasion, le Médiateur a pu observer que les délais d'inspection, pour des faits qui ne portaient pas atteinte à la sécurité des personnes, étaient parfois très longs (6 mois) et engendraient un mécontentement certain des réclamants.

3. DÉLAIS DE PAIEMENT DES SUBVENTIONS

Les délais de liquidation de diverses subventions à des associations agréées ont fait l'objet de plusieurs interpellations auprès du Médiateur.

Les plaintes issues des Centres de coordination de soins et d'aide à domicile (CCSAD) ont été particulièrement aigües durant cet exercice, bien que le Médiateur ait déjà été saisi de réclamations portant sur

SECTEURS D'INTERVENTION

ACTION SOCIALE & SANTÉ

le même sujet depuis plus de cinq ans. Le décret du 30 avril 2009 relatif à l'agrément des CCSAD en vue de l'octroi des subventions ainsi que l'arrêté du Gouvernement wallon portant application de celui-ci, ont modifié la programmation et les conditions de subvention de ces CCSAD. Les exercices 2010 et 2011 sont ainsi des périodes de transition qui entraînent d'importantes adaptations tant sur le terrain qu'au niveau de l'Administration.

Les difficultés de trésorerie engendrées par les retards de versement de subventions semblent avoir atteint une telle ampleur que nombre de ces services se sont trouvés en août 2010, dans l'incapacité de payer les salaires de leur personnel sans recourir à des prêts personnels de leurs administrateurs ; leur banque n'acceptant plus d'ouverture de crédits supplémentaires.

En outre, lorsqu'un acte de subrogation est conclu vis-à-vis de la Région wallonne, la liquidation des subventions est conditionnée au contrôle de la Direction du Contentieux, étape qui, cette année s'est révélée particulièrement problématique.

A la demande du Médiateur, la DG05 avait procédé en 2007 à un bilan du processus administratif visant les subventions et avait alors confirmé sa volonté de maîtriser le processus du traitement de ces subventions et d'améliorer la gestion informatique des dossiers. Le Médiateur doit constater que les difficultés rencontrées sont toujours d'actualité. Cependant, il convient de souligner que cette problématique s'inscrit dans un ensemble de dispositifs administratifs en mouvement, dont il est par ailleurs question au chapitre relatif à la Comptabilité régionale.



ECONOMIE & EMPLOI

1. ECONOMIE

1.1. PRIME À L'EMPLOI

Les recommandations formulées les exercices précédents en matière de remboursement ont été rencontrées.

Pour rappel, le Médiateur avait demandé une modification de la réglementation de manière à permettre aux entreprises de rembourser la prime au prorata de la création d'emploi et la fixation d'un délai pour vérifier les conditions de conservation de la prime et réclamer son remboursement.

Les demandes de primes à l'emploi sont désormais traitées après la vérification du maintien de l'emploi supplémentaire au sein de l'entreprise. Il en découle que toute prime à l'emploi octroyée l'est définitivement et qu'il n'y a dès lors plus aucune procédure de récupération.

1.2. PRIME À L'INVESTISSEMENT

Les dossiers relatifs à la prime à l'investissement, peu nombreuses, soulèvent des mêmes griefs relativement similaires. Ainsi, les primes sont refusées ou le remboursement est demandé dans les cas suivants :

- Mise en location à des tiers du matériel subsidié ;
- Montant de la prime et taille de l'entreprise (TPE, PME, grande entreprise) ;
- Date d'acquisition du matériel ;
- Délai de paiement d'une prime ;
- Nature de l'activité.

2010-2394 – Une demande prime qui tarde à être traitée

Monsieur G... introduit une demande de prime à l'investissement dans le cadre de l'acquisition de machines.

En décembre 2008, le Ministre lui annonce qu'il est reconnu admissible au bénéfice d'une prime.

En juillet 2009, l'Administration lui demande une série d'informations complémentaires, à savoir une attestation récente d'absence de dettes envers l'Administration de la TVA ainsi qu'un tableau d'amortissement détaillé. Monsieur G... envoie l'ensemble des documents demandés en septembre 2009.

Il contacte le Médiateur, en mai 2010, car depuis 7 mois, il est sans nouvelles de la suite réservée à son dossier.

Interrogée, l'Administration confirme que conformément à ce qu'il avait été annoncé en décembre 2008, Monsieur G... peut prétendre à la prime. Elle indique que le montant de la prime a, toutefois, dû être recalculé suite au rejet de certaines factures non reprises au tableau des amortissements et au fait que le montant des dépenses admises était inférieur au programme initial.

L'Administration tient à présenter ses excuses pour la finalisation tardive du dossier qu'elle impute à une erreur de classement. Elle indique que la prime sera versée tout prochainement.

2. EMPLOI

2.1. AIDES À LA PROMOTION DE L'EMPLOI (APE)

Les aides APE ont, jusqu'au dernier exercice, suscité très peu de réclamations (une dizaine de dossiers par an). Toutefois au cours de cette année, 46 dossiers ont été introduits concernant le renouvellement des APE.

Comme plusieurs des récentes interpellations parlementaires l'ont mis en exergue, de nombreuses associations mettent en cause les motifs pour lesquels la demande est refusée, d'autant que la DPR et le plan Marshall 2.vert font mention de la pérennisation de postes APE déjà conclus.

Plusieurs ASBL du secteur culturel qui nous ont interpellé, indiquent qu'elles ont reçu un avis clairement favorable de la Ministre de la Communauté française et que leur objet social correspond aux priorités évoquées dans la Déclaration de politique communautaire. Elles font valoir qu'elles pratiquent en Région wallonne, y soutiennent l'emploi et créent des activités durables et qu'à cette fin, elles bénéficiaient, pour la plupart, d'APE depuis plusieurs années.

Les associations, dans une majorité de cas, contestent également le fait qu'elles soient considérées comme étant dans l'incapacité financière de faire face aux dépenses inhérentes aux salaires des APE. De nombreux dossiers montrent, en effet, qu'elles sont en situation d'assumer ces dépenses, ni plus ni moins, qu'elles l'étaient lorsque leur ont été accordés initialement les APE.

En tant que service de médiation, nous tentons au minimum d'indiquer les raisons sur lesquelles se sont fondées les décisions en expliquant les motifs précis et les critères qui ont prévalu à la sélection des projets.

Les organismes-réclamants ont émis de fortes inquiétudes quant à la pérennité de leurs activités. Ces ASBL ont, par ailleurs, exprimé leur incompréhension quant aux options politiques qui ont consisté tantôt à les promouvoir et les soutenir, ensuite à les priver des moyens d'assurer la continuité de leur action. Ces associations ont soulevé plusieurs questions quant :

- à la répartition du budget par domaine d'activités,
- à l'état des lieux de la répartition des points APE (cadastre),
- aux délais de décision,
- aux critères prioritaires,
- au coût du retour au chômage des personnes non reconduites,
- au processus administratifs et à la teneur des avis rendus.

Plusieurs organismes ont, par ailleurs, dénoncé les motifs de rejet évoqués dans les décisions, dans la mesure où ceux-ci ne correspondaient pas aux éléments fournis lors des inspections qui avaient été menées.

Sur ce point, le Médiateur a lui-même constaté qu'en effet des données (comptes, cadastre de l'emploi, capacités financières des asbl, domaine d'activités) avaient été transmises à l'Administration en temps utiles, et n'avaient pas été prises en compte. Ainsi, des modifications ont été enregistrées et ont conduit corollairement l'Administration à rendre des avis positifs. Sur cette base, les organismes concernés ont réintroduit de nouvelles demandes. En date du 1^{er} septembre 2010, un seul d'entre eux avait reçu une décision, positive par ailleurs.

SECTEURS D'INTERVENTION

ECONOMIE & EMPLOI



En regard des décisions de refus, et sur base d'un examen approfondi des données apportées par les réclamants, le Médiateur a apporté de nouveaux arguments et données impliquant un réexamen des dossiers. Pour plus de la moitié des dossiers, les points soulevés par l'Administration ont été rencontrés.

Ces asbl en attente d'un réexamen, ont par la suite réinterrogé le Médiateur: leur dossier ne souffrant plus d'avis négatif, sur quelle base précise la décision ministérielle allait-elle être adaptée ?

En réponse à un courrier du Médiateur relatif aux critères prévalant à la sélection des projets, le Ministre a répondu qu'il apprécierait au cas par cas l'opportunité de renouveler ou non le projet, et a rappelé les priorités inscrites dans la Déclaration de Politique régionale. Il a ajouté qu'indépendamment des raisons de fond qui motiveraient le refus, l'article 1^{er} du décret du Gouvernement wallon du 25 avril 2002 précise que l'octroi s'effectue dans les limites du budget fixé annuellement.

Eu égard à l'aspect trop généraliste de cette réponse, le Médiateur n'a pu qu'informer les réclamants de leurs droits de consulter leur dossier, sur base du décret du 30 mars 1995 relatif à la publicité de l'Administration, et de contester la décision auprès du Conseil d'Etat.

Un arrêté d'application spécifiant les critères prioritaires n'aurait-il pas permis d'éviter aux ASBL de rentrer des dossiers inutiles ou d'objectiver la sélection opérée, et de garantir l'égalité de traitement des demandes ?

2.2. PERMIS DE TRAVAIL

2.2.1. QUELQUES NOUVEAUTÉS

Plusieurs modifications règlementaires et organisationnelles intervenues récemment ont entraîné des questions et des interventions de la part de personnes étrangères ou de leurs mandataires.

La régularisation des personnes en séjour irrégulier (« sans-papiers ») a donné lieu à une augmentation des demandes de permis de travail. En effet, la possibilité d'une « régularisation par le travail » pour les personnes ne pouvant justifier d'un séjour de cinq ans minimum a été concrétisée par les dispositions de l'arrêté royal du 7 octobre 2009.

Désormais, un engagement sous contrat de travail peut être effectif si le séjour de la personne peut être régularisé.

La régularisation par le travail exige la présence sur le territoire (présence continue depuis le 31 mars 2007 au moins), mais la demande doit aussi comprendre une proposition de travail (contrat de travail avec employeur identifié).

Il est à noter qu'en dehors de l'hypothèse de la régularisation, il existe toujours les autres situations où travail et séjour restent évidemment liés. On retrouve par exemple les cas où le FOREM examine la situation du marché de l'emploi, pour les ressortissants hors Union européenne. Dans ce dernier cas, le Médiateur a pu conseiller d'introduire une nouvelle demande, entraînant un nouvel examen du marché

de l'emploi. En quelques jours ou semaines, ce dernier peut fluctuer fortement dans certains secteurs et un refus se transformer en décision favorable au gré de cette fluctuation. Ainsi, dans un dossier soumis au Médiateur, au moment du premier examen du marché de l'emploi, un contingent d'experts belges expatriés (ouvriers canaliseurs spécialisés en sols difficiles) venait de rentrer au pays, le marché était dès lors saturé. La même demande fut introduite quelques semaines plus tard, et le marché manquait de ces qualifications à nouveau fort sollicitées.

Le recours au Médiateur a permis également de donner satisfaction à des étudiants en attente d'un permis de travail pour un contrat pendant les congés scolaires.

2.2.2. LES TITRES DE SÉJOUR ITALIENS

Plusieurs cas d'étrangers en possession d'un titre de séjour italien ont été mis en exergue depuis l'entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2009 de la directive européenne 2003/109.

En effet, l'Italie ne délivre pas toujours ces titres de séjour conformes à la définition, elle ne le fait qu'à l'occasion du renouvellement du titre de séjour de personnes venant de pays bénéficiant d'un statut privilégié (Afrique du Nord, par exemple).

Dans l'hypothèse d'une demande initiale, les autorités italiennes délivrent des attestations diverses, qui ne répondent pas au modèle européen. Ces attestations sont généralement délivrées par les Administrations communales italiennes, des questures, des ambassades ou des consulats, en français, italien et en anglais.

Cette pratique administrative est quelque peu étrange, puisque l'on perd le bénéfice de pouvoir présenter un titre de séjour sécurisé facilement identifiable et opposable dans tous les pays de l'UE, ce qui était bien le but de la Directive.

A l'initiative du Médiateur, l'Administration wallonne a pris contact avec l'Office des Etrangers afin de déterminer quelle position devait être prise au sujet de ces titres de séjour reprenant des données certaines quant à la régularité d'un séjour long mais non conformes à la Directive.

L'Office a interrogé à son tour les autorités européennes. Outre le cas particulier des titres de séjour italiens, pour lesquels il a été décidé de les accepter pour autant que les mentions soient sans ambiguïté quant à la nature du droit, une concertation régulière a été décidée entre autorité fédérale et entités fédérées sur les aspects pratiques de la mise en œuvre des directives telles qu'appliquées par les autres Etats membres.

2.3. FOREM

En ce qui concerne le FOREM (32 dossiers), les réclamations concernent des problématiques isolées (accès aux offres d'emploi, lisibilité des formulaires, accueil, déroulement des formations, etc.). Le FOREM dispose d'un service interne de gestion des réclamations avec lequel le Médiateur travaille en synergie.

2.4. IFAPME

En ce qui concerne l'IFAPME, les quelques réclamations analysées concernent des problèmes ponctuels (conditions de déroulement des examens, inscription aux formations, ...) qui n'appellent pas de remarques générales du Médiateur.

Dossier 2100-1726 – Peut-on augmenter les droits d'inscription à une formation ?

Le Médiateur a reçu une réclamation qui pose la question de l'augmentation du montant de l'inscription à une formation.

Madame J... s'inscrit en août 2009 à une formation qui doit débiter en avril 2010. Lors de son inscription, on lui indique que le montant de la formation s'élève à 1300 €.

Lorsque l'intéressée reprend contact avec le centre de formation, afin d'effectuer le versement en février 2010, elle apprend que le montant s'élève désormais à 1575 €.

Etant demandeuse d'emploi, elle peut difficilement faire face à cette augmentation et décide de faire appel au Médiateur.

Interpellé, le centre de formation reconnaît qu'il aurait dû appliquer les tarifs en vigueur à la date d'inscription. Par ailleurs, Madame J... étant demandeuse d'emploi, elle pourra bénéficier d'un avantage social qui consiste en une ristourne de 25%, ce qui ramène le droit d'inscription à 975 €.



AMENAGEMENT DU TERRITOIRE

SECTEURS D'INTERVENTION

AMENAGEMENT DU TERRITOIRE

Comme déjà signalé, malgré les nombreux changements législatifs et réglementaires, la nature des réclamations ne varie guère et concerne avant tout les difficultés afin d'obtenir un permis ou la contestation d'un permis, par un riverain.

On note toujours autant de difficultés à comprendre la réglementation, difficultés évidemment accrues par les nombreux changements dont elle fait l'objet.

1. LA RÉPRESSION DES INFRACTIONS URBANISTIQUES

La politique régionale de la répression des infractions urbanistiques soulève régulièrement des problèmes.

En effet, trop souvent, il reste difficile d'obtenir des autorités qu'elles viennent dresser un procès-verbal d'infraction.

Nous visons ici des situations où un riverain subit des nuisances directement liées à une infraction urbanistique (par exemple inondation de son terrain lors de grosses pluies, consécutives à une modification sensible du relief du sol exécutée sur un terrain voisin).

La difficulté est double. Les Administrations communales sont parfois peu enclines à s'aventurer dans un litige qu'elles considèrent un peu trop systématiquement comme un conflit de voisinage.

Reste alors la possibilité d'interpeller les Directions extérieures de la DGO 4. Cependant, des difficultés se posent également dans ce cas.

En effet, depuis le 1^{er} juillet 2009, le service de prévention et de répression des infractions urbanistiques de l'une des Directions extérieures ne dispose plus d'aucun contrôleur habilité à dresser procès verbal. Depuis janvier 2010, cette Direction extérieure en fait état dans différents courriers, que ce soit en réponse à des administrés, ou en réponse au Médiateur, via le Directeur général de la DGO 4.

Le Médiateur a interpellé le Directeur général de la DGO 4 et le Ministre leur demandant de prendre toutes mesures afin de pourvoir cette Direction extérieure de contrôleurs.

Il est évidemment anormal qu'une des Directions extérieures de la DGO 4 ne puisse remplir, de manière structurelle, une de ses missions, à savoir la constatation des infractions urbanistiques.

Le Ministre a précisé avoir demandé un rapport à son Administration. Le Médiateur attend une réponse de fond à ce sujet.



2. LA PROCÉDURE DE RÉGULARISATION

Le CWATUP impose, dès l'instant où un procès-verbal d'infraction a été rédigé, le paiement d'une amende transactionnelle. Il s'agit là d'une condition de recevabilité de la demande de régularisation.

L'exposé des motifs du décret relatif aux infractions et sanctions en matière d'urbanisme précisait que « le versement du montant de la transaction n'induit pas automatiquement le droit à l'obtention d'un permis de régularisation. Ainsi, bien que le respect du principe de bonne Administration invite les autorités administratives à envisager une issue favorable à la demande de régularisation qui serait introduite à la suite du versement du montant de la transaction, il ne peut être préjugé de la décision administrative ultérieure à peine de rendre l'instruction de la demande de régularisation inutile ».

C'est précisément ce qu'expérimente Monsieur Q...

Après rédaction d'un procès verbal d'infraction (construction d'une annexe et modification du volume principal), le Fonctionnaire délégué et le Collège fixe le montant d'une amende transactionnelle.

Cependant, l'intéressé conteste le calcul qui est fait. Suite à une réunion sur place avec les représentants du fonctionnaire délégué et du Collège, le calcul est revu.

Monsieur Q... introduit alors sa demande de régularisation, qui sera refusée en ce qui concerne la modification du volume principal.

En ce dossier, on comprend difficilement qu'après s'être rendue sur place, l'Administration qui a fixé le montant de l'amende transactionnelle, et l'a perçue, refuse la régularisation! D'autant que le refus s'appuie sur la motivation suivante précisant que « l'analyse des documents joints au présent dossier montre dès le premier regard, une situation catastrophique brisant l'homogénéité de la trame bâtie existante [...] ».

Ce dossier vient en quelque sorte valider la remarque déjà émise dans le Rapport 2005-2006. Où commentant des propos du Ministre sur le décret infraction, alors en projet, le Médiateur notait qu'il y avait lieu de s'interroger « sur l'opportunité qu'il y aurait à plutôt modifier le CWATUP afin de régler de manière ad hoc la question des permis de régularisation. Cette disposition prévoirait la possibilité de fixer, dans le dispositif du permis, le montant de l'amende transactionnelle. En outre, pareil permis ne serait exécutoire qu'après production d'un document attestant du paiement de l'amende transactionnelle ».

En outre, cette modification aurait pour avantage de donner un recours au demandeur contre la décision par laquelle le Fonctionnaire délégué et le Collège refusent de transiger.

SECTEURS D'INTERVENTION AMENAGEMENT DU TERRITOIRE



ENVIRONNEMENT & EAU

1. ENVIRONNEMENT

Les réclamations reçues concernent différentes problématiques environnementales (nuisances sonores, dépôt de déchets, pollution des eaux, pollution atmosphérique, ...).

L'analyse de ces réclamations, et plus particulièrement lorsqu'il s'agit « d'incivilités environnementales », confirme que les compétences dévolues à la Police de l'environnement sont souvent mal comprises par les administrés.

Ainsi, régulièrement, ceux-ci font appel à l'Administration wallonne pour des problèmes qui relèvent davantage de la salubrité et de la tranquillité et dont l'impact environnemental est faible.

Le Médiateur réoriente dès lors les réclamants vers les autorités communales, pouvoir de proximité qui, avec le concours de la Police locale, reste en première ligne pour lutter contre les infractions au cadre de vie.

Quant aux réclamations relatives à la procédure du permis d'environnement, elles restent marginales.

On notera quelques réclamations concernant les délais de délivrance des certificats de conformité dans le cadre de l'assainissement des sols.

Ainsi tel est le cas de Monsieur T... qui a entrepris des travaux de dépollution du sol et de remplacement d'une citerne. Cependant, il ne parvient pas à obtenir le certificat de conformité pour les travaux déjà entrepris après de multiples requêtes adressées à l'Administration.

Suite à l'intervention du Médiateur, le Département du Sol et des Déchets répond que le décret du 5 décembre 2008 relatif à la gestion des sols est inapplicable par manque de dispositions transitoires et qu'aucun laboratoire n'est actuellement prévu ou agréé pour réaliser les analyses prévues dans le cadre de cette législation.

La situation de Madame A..., propriétaire d'un ancien dépôt pétrolier qu'elle souhaite revendre, est également problématique. Ayant procédé à l'assainissement, reconnu par le Département du Sol et des Déchets, elle attend pourtant depuis 6 mois l'attestation de conformité.

Il lui est donc impossible de revendre son terrain sans l'attestation. A la clôture de l'exercice, le dossier est toujours en cours.

RECOMMANDATION 2010-27

Environnement - Assainissement des sols - Délais de délivrance des certificats de conformité

Dans le cadre du décret du 5 décembre 2008 relatif à la gestion des sols, il conviendrait d'insérer une disposition qui indiquerait un délai de rigueur endéans lequel l'Administration doit délivrer les certificats de conformité.

En effet, trop de particuliers subissent des retards. Ils sont contraints d'attendre cette attestation alors que la constatation effective sur le terrain de l'assainissement a pourtant été déjà réalisée.

Pour éviter des problèmes dus à de trop longs délais, il faudrait que la délivrance de cette attestation soit indissociable de la constatation de l'assainissement.



Dossier 2010-430 - L'activité de régénération et la problématique de la définition de la notion de «déchet»

Le Médiateur a été saisi d'une réclamation particulière concernant l'activité de régénération.

Monsieur R... souhaite implanter et exploiter un centre de régénération de batteries de véhicules. Cette activité étant totalement inédite sur le territoire de la Région wallonne, il a souhaité rencontrer les autorités régionales afin de connaître les autorisations environnementales requises et plus particulièrement le classement envisagé.

En effet, il semblerait que l'activité de régénération ne soit pas explicitement visée par l'arrêté du Gouvernement wallon du 4 juillet 2002, arrêtant la liste des projets soumis à étude d'incidences et des installations et activités classées pris en application du décret du 11 mars 1999 relatif au permis d'environnement. Le Département des Permis et Autorisations a orienté le réclamant vers l'Office Wallon des Déchets et vers une procédure de demande de permis d'environnement de classe 1 soumis à étude d'incidences sur l'environnement.

Or, Monsieur R... attire l'attention des autorités sur le fait que de tels centres se développent en France et que leur implantation n'implique pas l'obtention préalable de permis de classe 1 ni d'étude d'impact, ni même l'engagement d'universitaires pour suivre les opérations de régénération. La lourdeur administrative en Wallonie serait, selon ses termes, un frein à la liberté d'établissement d'un prestataire de services.

Monsieur R... défend l'argument selon lequel une batterie régénérable n'est pas un déchet au sens de l'article 1 a) de la Directive européenne 2006/12/CE du 5 avril 2008.

Monsieur R... considère que le producteur de batteries ne se défait pas des batteries régénérables, et n'en a pas l'intention en sollicitant et en payant un service de régénération. En effet, la batterie rechargée permet à l'entreprise de faire l'économie d'une nouvelle batterie en remplacement d'une usagée. Cette société ne récupérerait pas des déchets mais proposerait plutôt une prestation de services permettant de réduire la quantité de déchets.

Le Médiateur a donc interrogé l'Office Wallon des Déchets et le Département du Développement technologique concernant une éventuelle possibilité d'atténuer l'interprétation stricte de la réglementation et de simplifier les procédures et formalités dans le but d'encourager davantage l'implantation d'activités dépolluantes.

L'OWD a confirmé que les batteries régénérables constituent bien des déchets lorsque les propriétaires s'en défont. Une batterie usagée qui est collectée pour être régénérée est un déchet – le propriétaire s'en est défait – qui plus est qualifié de dangereux. Il s'agit donc d'une régénération d'un déchet et non d'une batterie déterminée car, pour qu'il en soit ainsi, un système de consigne garantissant le retour de la même batterie régénérée au producteur devrait être mis en place, ce qui n'existe toujours pas. Et quand bien même cela existerait, les critères fixés par la Commission européenne pour le «end of waste» impliquent une continuité dans le processus de production jusqu'à la régénération, ce qui n'est pas le cas, puisque l'entreprise de Monsieur R... n'est pas productrice de batteries.

Il existe par ailleurs une obligation de reprise des batteries usagées en Région wallonne : l'AGW du 25 avril 2002 instaurant une obligation de reprise de certains déchets en vue de leur valorisation ou de leur gestion qui est conforme au droit communautaire. Selon l'Office, l'entreprise ne pourrait se soustraire au respect de telles obligations. Elle devra dès lors pour, éventuellement organiser une collecte, obtenir un accord des producteurs qui signeront pour ce service et qui devront introduire un plan individuel de gestion à l'Office qui mentionne cet accord ou bien passer un accord avec l'organisme de gestion de cette obligation de reprise. Le réclamant devra également détenir en propre le matériel roulant nécessaire (un camion au moins) et se faire agréer comme collecteurs de déchets dangereux sur base de l'AERW du 9 avril 1992 relatifs aux déchets dangereux.

Suite à cette réponse, le Médiateur ne peut donc aller plus loin dans cette affaire pour laquelle il avait également sensibilisé le Ministre de l'environnement.

2. DISTRIBUTION D'EAU

Les motifs des réclamations concernent les problèmes de facturation, de surconsommation, de pression et de débit de l'eau, une erreur dans le relevé du compteur ou encore la qualité de l'eau.

Les situations de surconsommation ne sont ni anodines ni isolées et leurs conséquences financières peuvent être particulièrement dramatiques.

En vertu des règles qui régissent la distribution publique de l'eau, la SWDE est responsable du raccordement jusqu'au compteur. Au-delà, cela relève de la responsabilité du client à qui il incombe de vérifier le bon fonctionnement des installations et de gérer sa consommation en bon père de famille.

Dans des situations où les fuites d'eau étaient difficilement décelables, la SWDE a fait preuve de souplesse. Elle a accepté d'octroyer une réduction en facturant la partie de la consommation due à la fuite au tarif «prix de revient à la production» et a également consenti un étalement des paiements et l'ajustement des acomptes intermédiaires.

RECOMMANDATION 2010-28

Distribution d'eau – Surconsommation – Alerter le consommateur

Le Médiateur recommande à la SWDE de procéder, partout où cela est techniquement et financièrement réalisable, à des vérifications régulières par compteurs de sous-zones ou de quartiers, afin d'alerter au plus tôt les consommateurs en cas de variation importante de consommation.

En effet, la règle de la responsabilité «après le compteur» se comprend par le souci de prendre en considération l'intérêt collectif d'une saine gestion. Cependant, elle reste une source de problèmes pour les usagers surpris et qui ne disposent pas toujours des moyens de faire vérifier convenablement leur installation.

Lors de la précédente législature, le Ministre compétent avait indiqué qu'il avait demandé à la SPGE d'organiser un groupe de Travail sur la problématique de la surfacturation d'eau engendrée par une fuite. Néanmoins, à ce jour aucune mesure concrète n'a encore été adoptée.

RECOMMANDATION 2010-29

Distribution d'eau – Surconsommation – Mention de la possibilité de recourir au Fonds social de l'eau sur les factures

Au vu des difficultés financières rencontrées par certains consommateurs dans les hypothèses de surconsommation, il serait utile d'indiquer sur toutes les factures de la SWDE l'existence du fonds social de l'eau et la marche à suivre pour bénéficier de cette aide.

Dossier 2010 – 1104 – Un compteur d'eau quasi impossible d'accès

Monsieur B... prend contact avec la SWDE car il rencontre des difficultés pour vérifier de visu le relevé du compteur d'eau. Ce dernier est en effet très mal situé : dans une cavette située au milieu de la voirie sous une lourde taque en fonte. Il se plaint donc de devoir payer ce qu'il ne voit pas, «je n'ai aucune preuve de ma consommation», dit-il. Il voudrait donc que la SWDE fasse les travaux nécessaires pour changer d'emplacement son compteur. De plus, Monsieur B... se plaint de l'eau brunâtre qui coule des robinets.

Suite à l'intervention du Médiateur, la SWDE a accepté de changer d'emplacement du compteur et de prendre en charge le montant des travaux. En ce qui concerne la qualité de l'eau, elle précise qu'elle va également réaliser une purge des installations de manière à régler le problème de la coloration de l'eau.

Dossier 2010-2313 – Une facture anormalement élevée

Monsieur G... avait vu sa consommation d'eau tripler par rapport aux années précédentes. En fait, le client avait constaté la déficience du compteur qui tournait parfois à l'envers. Il signale alors le problème à la SWDE qui vient remplacer le compteur mais il est très étonné d'apprendre que la surconsommation d'eau résultant de l'ancien compteur ne sera pas prise en charge par la Société. Cette dernière se défend en affirmant que ce remboursement n'est pas possible car le remplacement du compteur n'a pas été effectué dans les conditions prévues pour un contrôle. Le client a pourtant averti la SWDE du problème à son compteur dès réception de sa facture anormalement élevée. Monsieur G... a alors contacté le Médiateur et, suite à son intervention, l'affaire a pu être clôturée favorablement pour le plaignant par un remboursement des sommes versées.

SECTEURS D'INTERVENTION ENVIRONNEMENT & EAU



AGRICULTURE



1. REMEMBREMENT

Comme on peut le lire dans les derniers Rapports annuels, les opérations du remembrement de Bleid (Virton) ont fait l'objet d'une réclamation déposée par plusieurs propriétaires et exploitants estimant que les décisions prises à leur égard par le Comité de remembrement étaient entachées d'illégalité ou par mauvaise Administration.

Cette réclamation a été traitée par le Médiateur jusqu'au moment où les informations demandées n'ont plus été communiquées par l'Administration.

La médiation s'était dès lors clôturée et certains réclamants ont introduit une requête en annulation, précédée d'une demande de suspension, près de la Haute juridiction administrative.

Le Conseil d'Etat a annulé les opérations du remembrement de Bleid le 7 janvier 2010, pour défaut de motivation.

Le Comité a ensuite repris l'initiative en habillant de motivations les décisions censurées tout en demandant au Président siégeant en référé civil d'ordonner que la situation soit gelée au jour précédent l'annulation par le Conseil d'Etat, tout en prévoyant des astreintes pour les exploitants et propriétaires qui contreviendraient à l'ordonnance. En clair, les effets utiles de l'arrêt du Conseil d'Etat étaient ainsi paralysés. Cette ordonnance est frappée d'appel.

Entre-temps, le Conseil d'Etat a été saisi d'une nouvelle requête en annulation contre le remembrement bis. Le feuilleton judiciaire est toujours en cours.

2. LES PRIMES AGRICOLES ET AGRO-ENVIRONNEMENTALES

Les primes agricoles font désormais l'objet d'un droit au paiement unique dans un souci de simplification administrative. Ce droit est subordonné au dépôt de la déclaration de superficie, document de synthèse permettant d'établir le montant des primes pour l'agriculteur.

Des agriculteurs s'adressent régulièrement au Médiateur pour expliquer les difficultés qu'ils éprouvent avec cette déclaration de superficie pour divers motifs : interprétation des données, modifications et mise à jour des données, conséquences des modalités de collection ...

3. LE TAUX DE LIAISON AU SOL

Le programme de gestion durable de l'azote en agriculture impose que chaque exploitation dispose de superficies en suffisance pour épandre les fertilisants organiques sans risque pour l'environnement. Il s'agit de la transposition en Région wallonne de la Directive européenne 91/676/CEE, communément appelée la « Directive Nitrate ».

Dans quelques dossiers, le Médiateur a été interrogé par des agriculteurs au sujet du taux de liaison au sol, c'est-à-dire sur le rapport entre l'azote à épandre et celui qui peut être valorisé par les cultures. Ce rapport ne peut être supérieur à l'unité. Le non respect entraîne une diminution, voire une suppression d'aides agricoles.

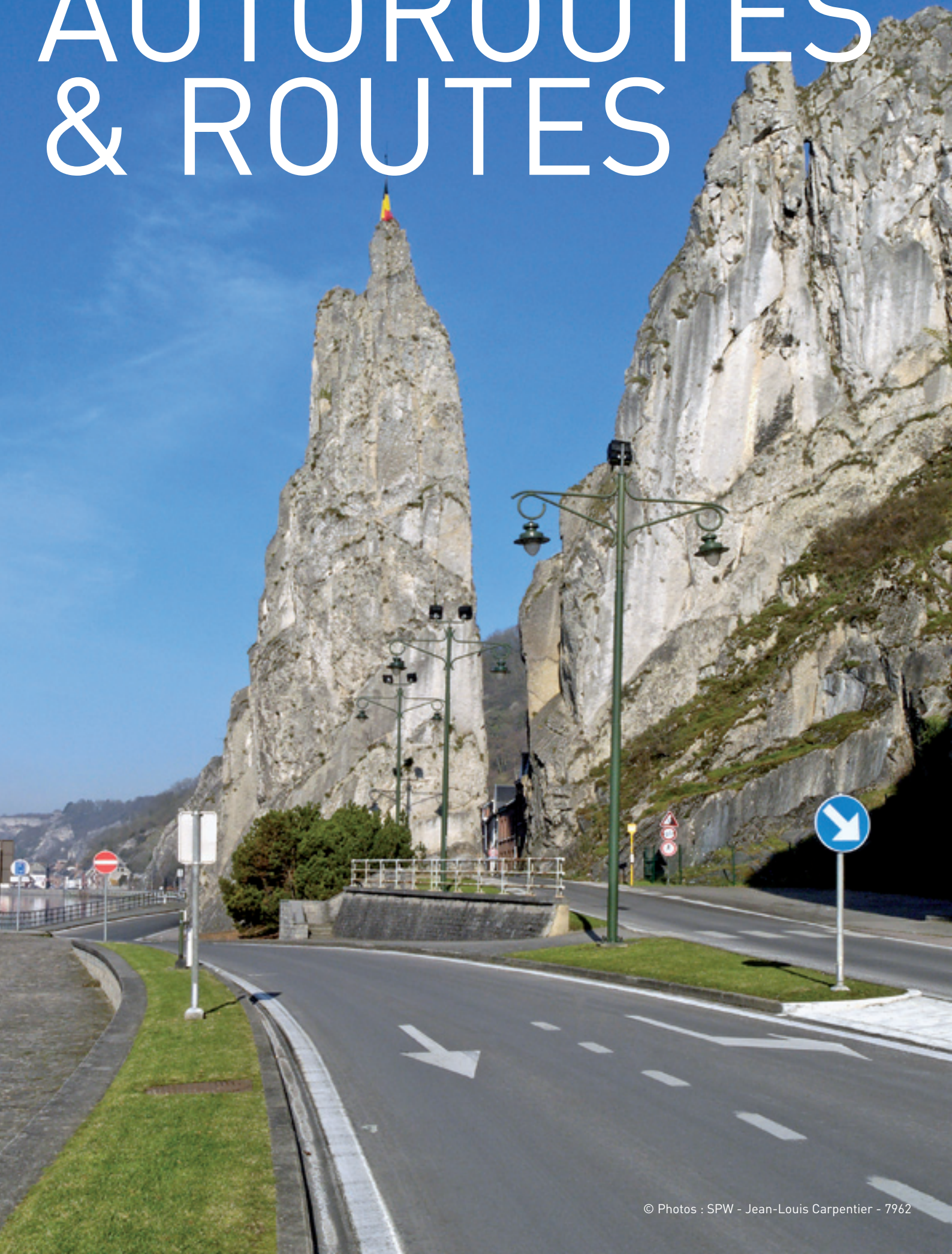
Si une tolérance a été admise au début de l'application de cette norme, il est apparu par la suite que son interprétation par la DGO3 est devenue stricte. En effet, l'AGW du 10 octobre 2002 prévoyait qu'un taux de liaison au sol de 1,00 devait être respecté. En 2005, première année de vérification effective, il y a eu une tolérance jusqu'au taux de 1,10. En 2006, le taux de 1,00 a été d'application.

Dans ce cadre, un exploitant s'est adressé au Médiateur car le taux de liaison constaté était de 1,059. Cet agriculteur s'est vu ainsi refuser sa prime (1736 €) pour un dépassement minime, correspondant aux déjections d'un bovidé sur la petite parcelle : ce taux n'étant connu qu'a posteriori, l'agriculteur n'a pu réagir. Il aurait suffi que son bovidé soit déplacé vers une autre parcelle pendant un laps de temps très court et le taux aurait été ramené à l'unité. Malheureusement, la décision n'a pu être revue.

SECTEURS D'INTERVENTION

AGRICULTURE

AUTOROUTES & ROUTES



1. AUTOROUTES ET ROUTES

L'hiver 2009-2010 a été particulièrement rude et précoce. Dès le 15 novembre, on a relevé une couche de neige de 15 à 20 cm d'épaisseur, ce qui est inhabituel.

Les épandages ont bien eu lieu, mais leur efficacité sur un sol fortement enneigé, puis gelé, a été amoindrie. Et lorsque les routes ont été déneigées, on a pu observer des dégâts comme des fissures, des crevasses, des trous sur les bandes de roulement, tant sur les voies rapides que sur le réseau secondaire. L'eau s'infiltré, le gel puis le dégel modifient la structure du revêtement.

Dès lors, nombre de véhicules ont souffert : pneus éclatés ou dégonflés, jantes abimées, amortisseurs, bas de caisse...

Le Médiateur a reçu 85 réclamations de personnes dont le véhicule avait fait l'objet de dégâts matériels.

Le Médiateur leur a indiqué la procédure à suivre pour introduire une demande d'indemnisation en les invitant parallèlement à prévenir leur assureur.

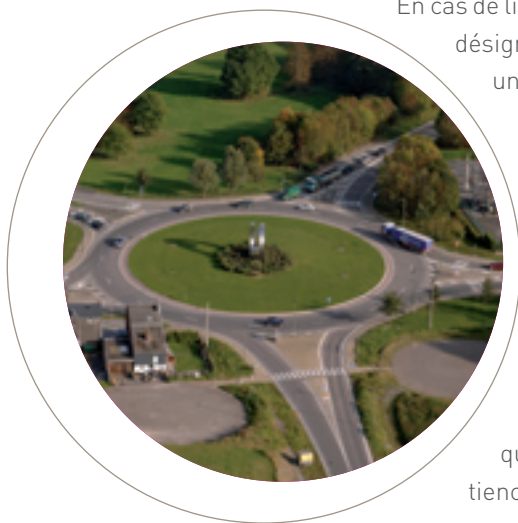
La procédure prévoit un constat par la Police, qui se rend sur les lieux pour vérifier si le véhicule a bien été endommagé suite à l'état de la route. C'est l'application du droit commun de la responsabilité civile : la victime doit prouver le dommage, la faute et le lien de causalité.

Cependant, dans la pratique, il est souvent difficile d'établir ce constat dans la mesure où la Police ne se déplace pas dans tous les cas et que le véhicule ne peut pas rester sur place en attendant ce constat.

En cas de litige, le Médiateur a interrogé la DGO1 et grâce à la personne de contact désignée au sein de cette Administration, les dossiers reçoivent désormais une réponse plus rapide que les années précédentes.

On notera que des problèmes peuvent également se présenter après que l'Administration ait reconnu le droit à l'indemnisation car le dossier doit transiter par le Département des Affaires juridiques (Direction du Contentieux général) dont l'intervention est préalable à toute liquidation.

Ce service a été débordé sous les nombreuses demandes et forcément, du retard s'est accumulé. Le Médiateur n'a pu, jusqu'à présent, que conseiller aux victimes en attente d'indemnisation de prendre patience.



TRANSPORTS EN COMMUN

TTEC

NAMUR LUXEMBOURG

SECTEURS D'INTERVENTION

TRANSPORTS



1. TRANSPORTS EN COMMUN

On constate majoritairement deux sortes de situations litigieuses entre le TEC et ses usagers. La première concerne des infractions pour non présentation d'un titre de transport valable. A l'égard de ces litiges, le Médiateur n'intervient auprès des TEC que lorsque le dossier fait apparaître des circonstances particulières.

La seconde catégorie de problèmes concerne une desserte de bus insuffisante dans certaines régions de la Wallonie. Dans ces cas-là, le Médiateur attire l'attention du TEC sur les zones prioritaires dans lesquelles la pénurie de bus est la plus criante.

Le Médiateur a eu à connaître quelques litiges résultant d'altercations verbales, voire physiques entre un usager et un chauffeur de bus. Les TEC sollicités ont enquêté à propos de ces affaires et ont présenté les conclusions de leur enquête.

On a relevé également plusieurs réclamations émanant de personnes mal voyantes éprouvant des difficultés pour monter et descendre du bus.

Interrogé sur la problématique, le TEC a indiqué qu'au fur et à mesure de ses nouvelles commandes d'autobus, il remplaçait ses anciens véhicules par un nouveau type à plancher bas, destiné à faciliter l'embarquement et le débarquement des personnes âgées ou moins valides.

Dossier 2010-311 – Un Etablissement pénitentiaire demande une augmentation d'un trafic afin de faciliter son accès

Le Directeur d'un Etablissement pénitentiaire s'adresse au Médiateur concernant la liaison du TEC de L. à S-H. Le centre de détention souhaiterait augmenter le trafic sur cette ligne à raison de chaque soir de la semaine et le dimanche soir quand les détenus rentrent de congés pénitentiaires. La direction du TEC trouve que la rareté de la clientèle ne justifie pas la dépense supplémentaire pour desservir systématiquement l'établissement tous les soirs au retour de L. Le TEC proposerait plutôt une desserte d'un seul soir par semaine. Concernant le retour du dimanche soir qui est actuellement assuré par une ligne régulière, le TEC demande un accompagnement par un agent pénitencier pour le dernier parcours du dimanche soir, rapportant que certains détenus auraient des comportements inappropriés.

Ces propositions ne satisfont pas le Centre de détention : assurer une desserte de la prison le soir une seule fois par semaine ne répondrait pas aux besoins, les détenus ayant de nombreux rendez-vous pour préparer leur réinsertion. A propos de l'accompagnement des détenus le dimanche soir, le centre de détention, même si ce mécanisme a fonctionné précédemment, affirme que ce n'est pas le rôle d'un agent pénitentiaire d'assurer la surveillance des détenus hors de l'établissement, ni de rassurer les usagers durant les trajets.

Le Médiateur a proposé une réunion de médiation. Les parties intéressées se sont finalement rencontrées pour discuter d'une meilleure approche de la problématique.

Dossier 2010-794 – L’attitude d’un chauffeur mise en cause

Une mère se plaint de l’attitude d’un chauffeur à l’égard de ses enfants, sur une ligne du TEC. Ce chauffeur aurait agressé verbalement sa fille, âgée de douze ans, lui interdisant l’accès ultérieur de l’autobus. Ce même chauffeur n’aurait pas voulu stopper l’autobus à l’arrêt demandé et les filles de la réclamante se seraient retrouvées trois arrêts plus loin. Enfin, il aurait refusé par trois fois de prendre les filles le matin à leur arrêt habituel. La réclamante a adressé des courriers au TEC qui n’a donné suite qu’à des accusés de réception.

Le Médiateur sollicite donc le TEC à propos de cette affaire. Le TEC répond que l’agent concerné avait été convoqué et qu’une « sérieuse remarque » lui a été faite sur son comportement et son attitude, envers les enfants notamment. L’agent a promis que cela ne se reproduirait plus. Le TEC a alors présenté ses plus vives excuses quant aux désagréments causés par ces incidents et quant au délai tardif de réponse aux réclamations.

2. TRANSPORT SCOLAIRE

Le transport scolaire a généré des frustrations et sentiments d’inégalité dans le chef des parents, et surtout des situations pénibles, difficiles voire des conditions « inhumaines » dans le chef des enfants, surtout de l’enseignement spécialisé.

Les plaintes soumises au Médiateur ont pour objet :

- la durée intolérable anormalement longue de durée du parcours ;
- le manque de surveillance, l’inadaptabilité des autobus scolaires ou encore le manque de convoyeurs ;
- l’incohérence dans la décision de prise en charge de certains élèves et non d’autres, comme par exemple dans une même famille, il peut y avoir des différences dans une prise en charge des frères et sœurs, selon que la demande soit antérieure ou non à octobre 2009 ;
- enfin et surtout, la distance minimale domicile-école retenue qui est de 1 km.

Pour rappel, l’organisation du transport scolaire est régie par le décret « relatif au transport et aux plans de déplacements scolaires », qui a été adopté par le Parlement wallon le 31 mars 2004, c’est-à-dire en fin de législature, dont les arrêtés d’application n’ont toujours pas été adoptés.

Le décret confie la gestion des circuits aux sociétés de transport en commun. Le SPW accorde donc le droit au transport scolaire, le TEC en est informé et « affecte l’enfant sur un circuit ».

En l’absence d’arrêtés fixant les normes qualitatives, la SRWT a adopté, début de l’année 2010, une note proposant l’application de trois types de mesures permettant, selon elle, « d’augmenter les performances des circuits et d’économiser des moyens pour les réinvestir au bénéfice de ceux qui en ont le plus besoin ».

Pour la SRWT, il s’agissait de « limiter au maximum une dégradation continuelle de la situation ».

Les trois mesures étaient les suivantes :

1) La mise en ligne publique :

Le décret sera strictement appliqué et les enfants qui disposent d'une ligne publique adaptée seront orientés prioritairement sur celle-ci.

2) Le regroupement à des points de prise en charge :

« En vue d'améliorer les temps de parcours, un point de circuit judicieusement choisi qui pourra servir de point de rassemblement pour les élèves dont la distance domicile-point d'embarquement par chemin praticable n'excède pas 1 km, ce qui correspond à 15 minutes de marche. Ceci est valable pour tout type d'enseignement, valable pour tout âge, sauf cas exceptionnels qui tiennent compte du handicap lourd de l'enfant ».

3) La distance minimale domicile-école :

Les élèves qui habitent près de l'école s'y rendront à pied. La distance minimale retenue est de 1 km. Elle est identique à celle servant de référence pour le regroupement à un point d'arrêt. Cette mesure est valable pour tout type d'enseignement, pour tout âge, sauf cas exceptionnels qui tiennent compte du handicap lourd de l'enfant.

Le Médiateur n'a eu de cesse d'interpeller et de réinterpeller l'Administration au vu des réponses reçues, qu'il considérait non satisfaisantes, tout en intervenant auprès du Ministre de tutelle pour dénoncer les situations difficiles, voire dramatiques de certains enfants – dont la durée du trajet était de plus de 3 heures – Il a proposé à ce dernier ses services et sa collaboration avec le groupe de réflexion mis en place afin de collaborer à des solutions tangibles, permettant d'aboutir dans les meilleurs délais.

Si le Médiateur se réjouit d'apprendre, en ce début octobre 2010, que quatre nouveaux circuits sont mis en place, de nombreuses difficultés n'ont toujours pas été résolues. Il poursuit naturellement ses interventions et interpellations tant auprès du Ministre de tutelle, que de la SRWT et de l'Administration.

A close-up photograph of a person's hands writing in a notebook. The person is wearing a dark green sweater and a gold chain bracelet. They are holding a silver pen and writing on a page of graph paper. A white keyboard is visible in the foreground, with the brand name 'NASCO' and model 'NS-1251PD' printed on it. The background is a plain, light-colored surface.

COMPTABILITÉ RÉGIONALE - CONTENTIEUX

SECTEURS D'INTERVENTION

COMPTABILITÉ RÉGIONALE - CONTENTIEUX

Les délais de liquidation de diverses subventions à des associations agréées, ou de primes (logement, énergie, économiques), ont fait l'objet de multiples interpellations auprès du Médiateur. Au niveau associatif, certains organismes ont enregistré d'importants retards de subventions durant cet exercice et de manière récurrente depuis 2007. Le Médiateur a instruit plusieurs dossiers émanant d'asbl qui, au mois d'août, n'avaient pas encore reçu la première avance sur subventions de l'année, ni le solde de l'année précédente.

Lorsque le Médiateur est interpellé dans le cadre des allocations de subventions ou de primes, ou plus précisément lorsque le délai de traitement de ces allocations pose problème au citoyen, il interroge en premier ressort l'Administration fonctionnelle en charge du dossier. Cependant, dans de nombreuses situations rencontrées, celle-ci n'est plus en mesure de fournir des informations adéquates car elle ne dispose pas des éléments lui permettant de savoir où en est le dossier.

Les processus à caractère budgétaire intervenant dans le paiement de ces dépenses sont, en effet, multiples. Ainsi, on observe selon le type de primes, le domaine d'activités menées par des ASBL ou des entreprises, ou encore selon qu'il s'agissent de subventions récurrentes ou facultatives, une grande variabilité des opérations relatives à la comptabilité budgétaire¹².

Le Médiateur constate souvent à quel point la complexité de ce parcours est inconnue du public concerné. La plus value de son intervention en ce domaine, dépend essentiellement de sa capacité à éclairer le réclamant sur l'étape à laquelle se situe son dossier, ce qu'il reste à parcourir, et, s'il échet, sur la nature du problème posé.

Malheureusement, le Médiateur, dans la grande majorité des situations rencontrées, n'a pu disposer de ces informations, la traçabilité du dossier n'étant pas assurée.

Divers motifs sont évoqués par les Départements interpellés: manque d'effectifs, manque d'homogénéité du processus, implémentation de nouvelles procédures de travail dans le cadre de la nouvelle comptabilité publique, limitations du logiciel GCOM, ...

Le Médiateur observe que ces différents écueils font l'objet de diagnostics et de plans d'amélioration. Cependant, ceux-ci ne seront d'application que dans les années à venir.

Au vu de la situation critique dans lesquels certains réclamants (organismes et particuliers) se trouvent, le Médiateur suggère que des mesures exceptionnelles de simplification soient envisagées dans l'attente de la restructuration de ces processus de contrôle et de l'implémentation de la nouvelle comptabilité régionale, et que des correspondants du Médiateur soient rapidement désignés au sein des différents services visés.

¹² Voir à ce propos le chapitre V, point 3 – Retard de subvention dans le cadre de l'Action sociale.

A large, stylized purple silhouette of a bird, possibly a rooster, is positioned in the upper left quadrant of the page. The bird is facing left and has its wings slightly spread. The background behind the bird is a dark purple circle. The overall design is minimalist and modern.

Données statistiques

PARTIE 4

DONNÉES STATISTIQUES RELATIVES À L'EXERCICE 2009-2010

Au cours de l'exercice écoulé, le service du Médiateur de la Région wallonne a ouvert 3.109 nouveaux dossiers, soit une significative augmentation de l'ordre de 22 % du nombre de nouvelles réclamations par rapport à l'exercice précédent, au cours duquel 2.552 nouveaux dossiers avaient été ouverts.

L'exercice 2009-2010 a débuté avec 415 dossiers qui étaient encore en cours au 1^{er} octobre 2009. Par conséquent, au total, le service a instruit 3.524 dossiers au cours de l'exercice 2009-2010. Au 30 septembre 2010, 425 dossiers demeuraient en cours.

Les dossiers jugés recevables et clôturés au cours de l'exercice sont au nombre de 2.061. Le service a enregistré 172 demandes d'information et a refusé 866 réclamations jugées irrecevables.

En ce qui concerne les dossiers instruits et clôturés, 534 d'entre eux ont débouché sur une issue totalement favorable pour le réclamant. 226 dossiers ont trouvé une issue partiellement favorable pour le réclamant. Dans 785 cas, l'action du Médiateur n'a pas permis d'obtenir satisfaction pour le réclamant. Enfin, dans 516 dossiers, le Médiateur a estimé que la réclamation, après instruction, n'était pas fondée et n'a pas interpellé l'Administration.

RÉCEPTION DES RÉCLAMATIONS

Durant l'exercice 2009-2010, le Médiateur de la Région wallonne a instruit 1.294 réclamations écrites, soit 36,71 % du total des 3.524.

Le nombre de courriel s'est élevé à de 1.105, soit 31,35 %.

497 réclamants ont eu recours au formulaire de réclamation mis en ligne sur le site internet du Médiateur. Cela représente 14,10 % du total.

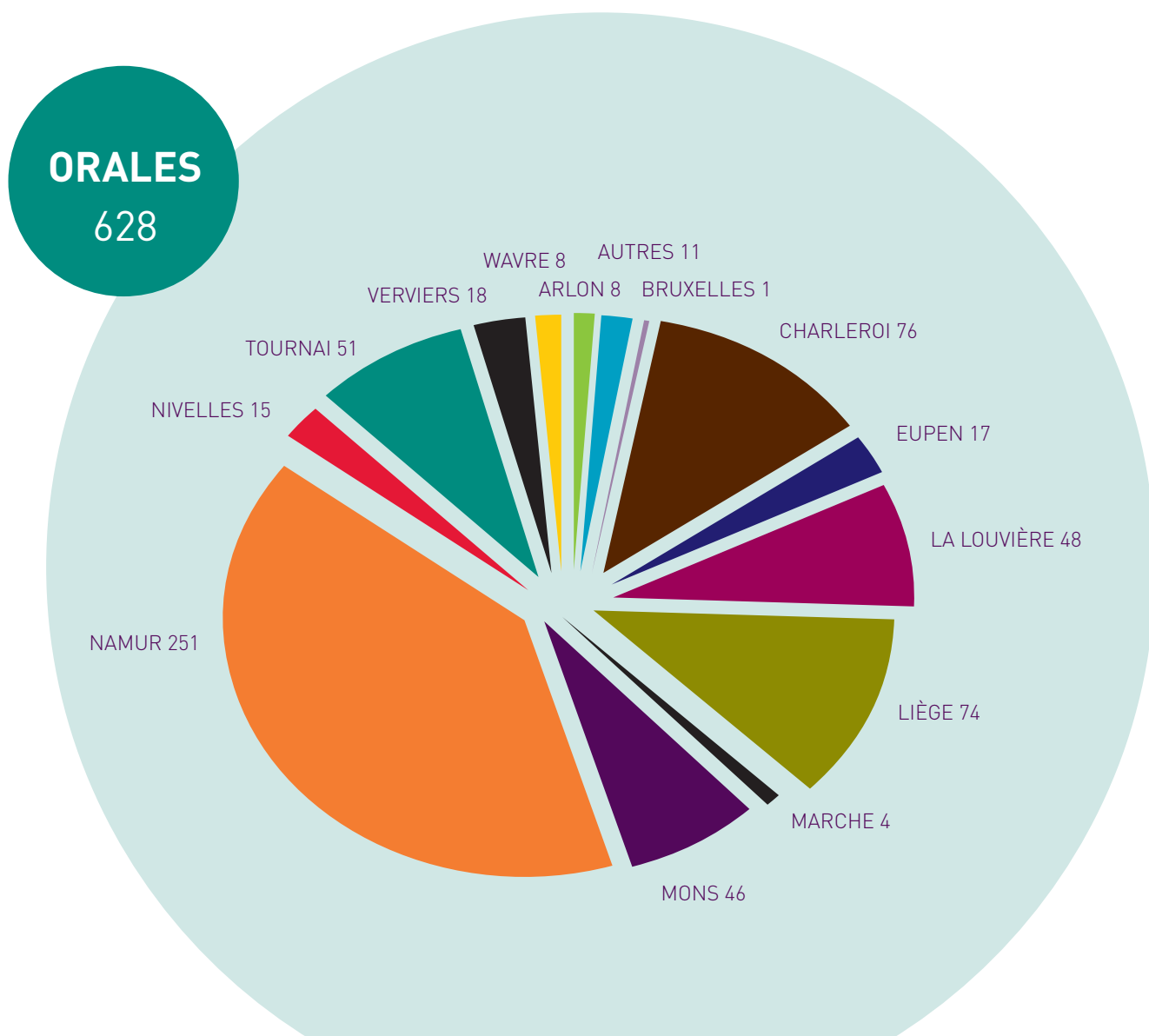
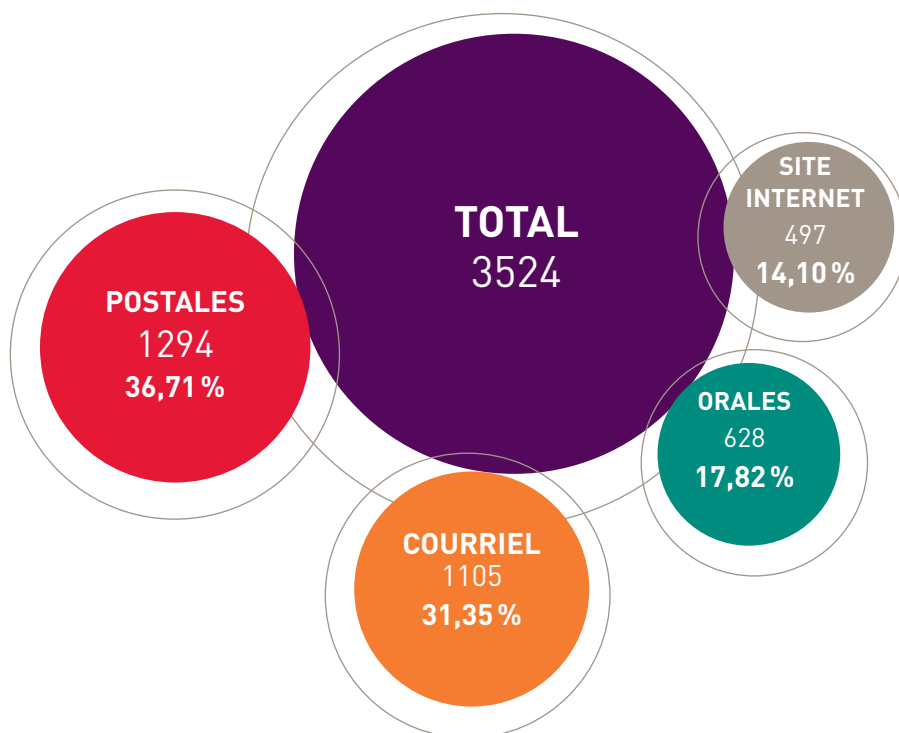
Globalement, le « net » est utilisé par 45,45 % des réclamants.

Les permanences décentralisées permettent toujours à de nombreux citoyens d'entrer en contact direct avec le Médiateur. C'est ainsi que 628 réclamations ont été déposées via ces permanences. Cela représente 17,82 % des dossiers instruits.

RÉPARTITION DES RÉCLAMATIONS

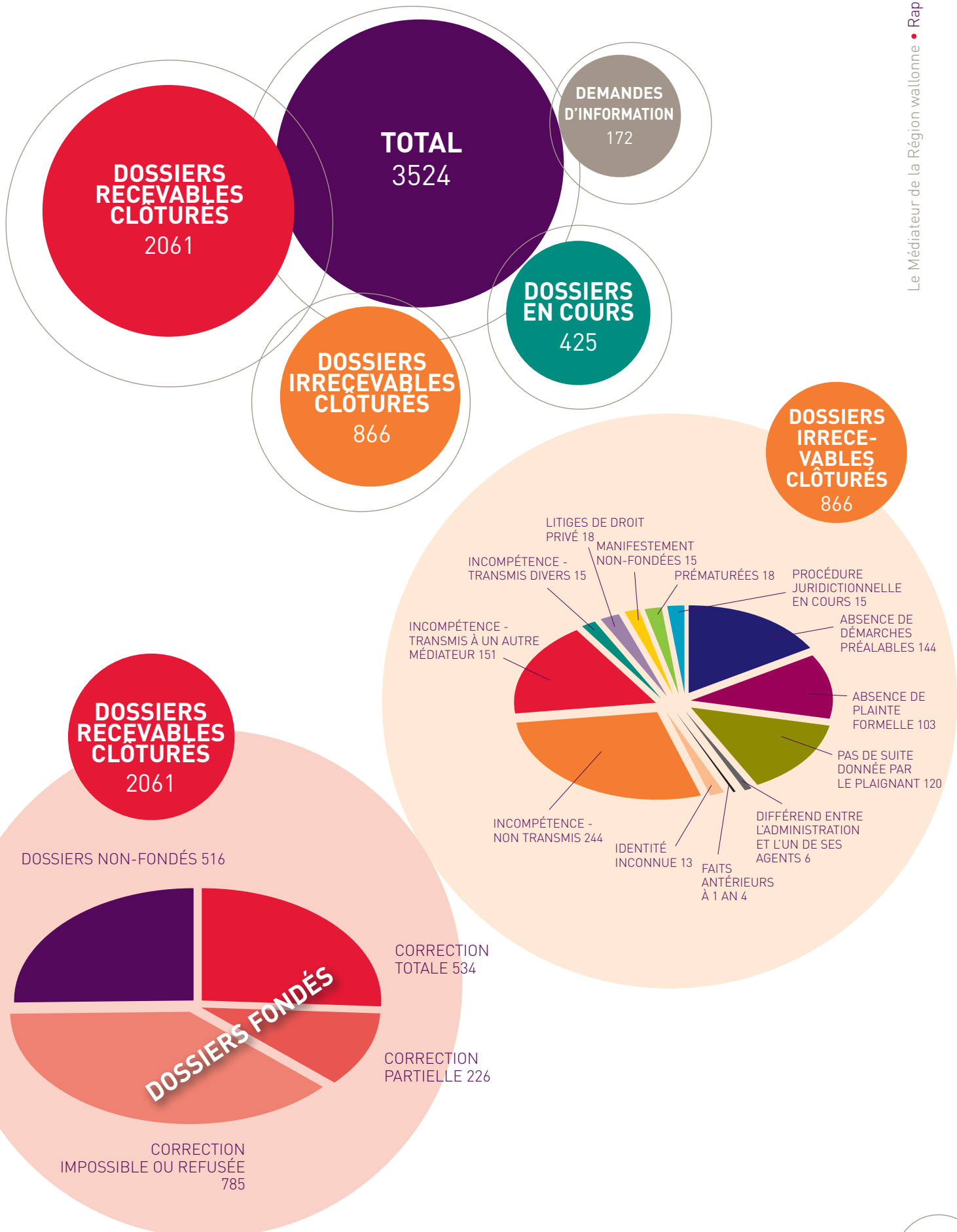
Sur les 3.524 dossiers instruits au cours de l'exercice 2009-2010, 3.160 concernent directement une autorité régionale wallonne. Parmi ceux-ci, 2.451 concernent le Service public de Wallonie et 709 concernent les Organismes d'Intérêt Public.

RÉCEPTIONS DES RÉCLAMATIONS

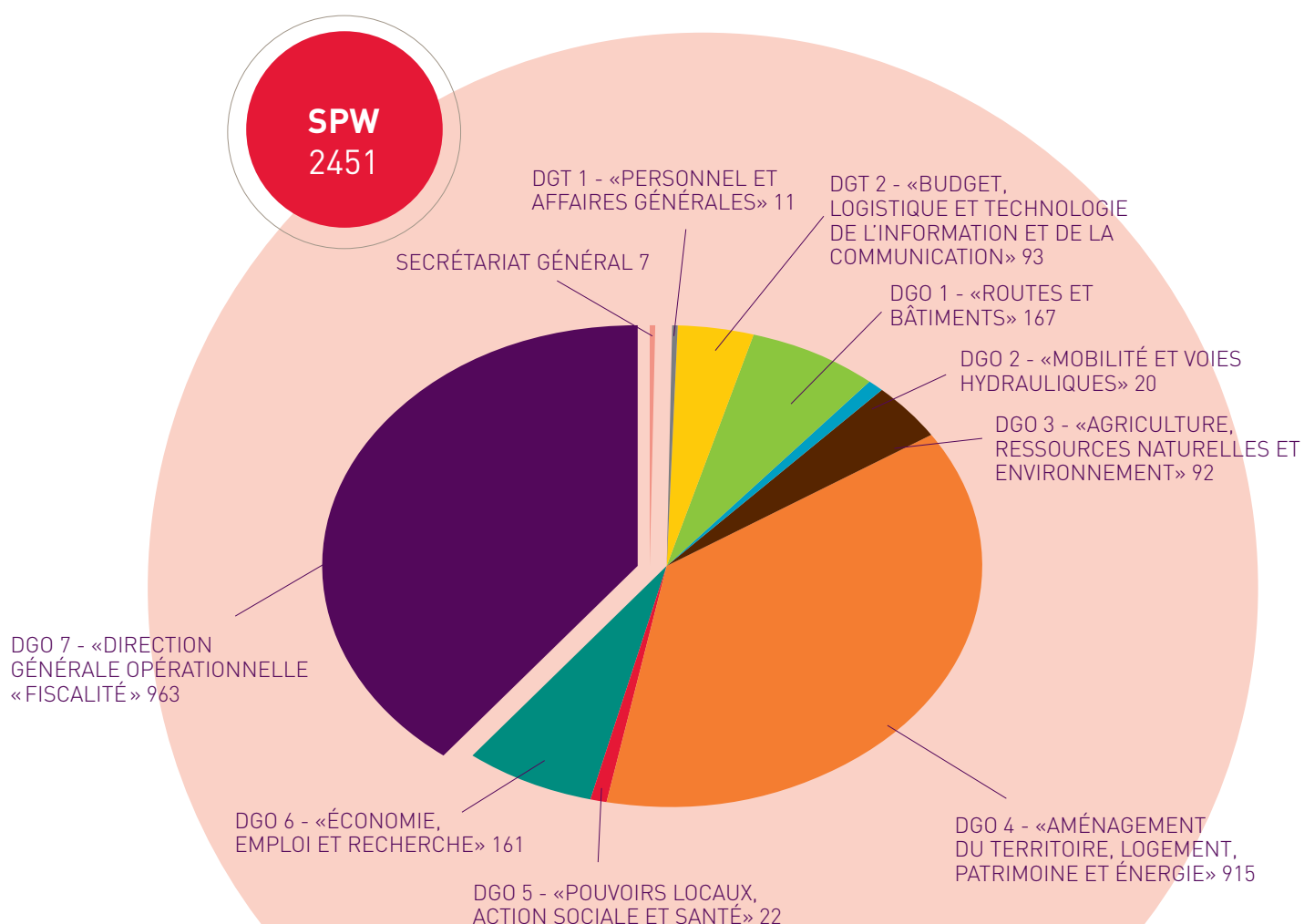
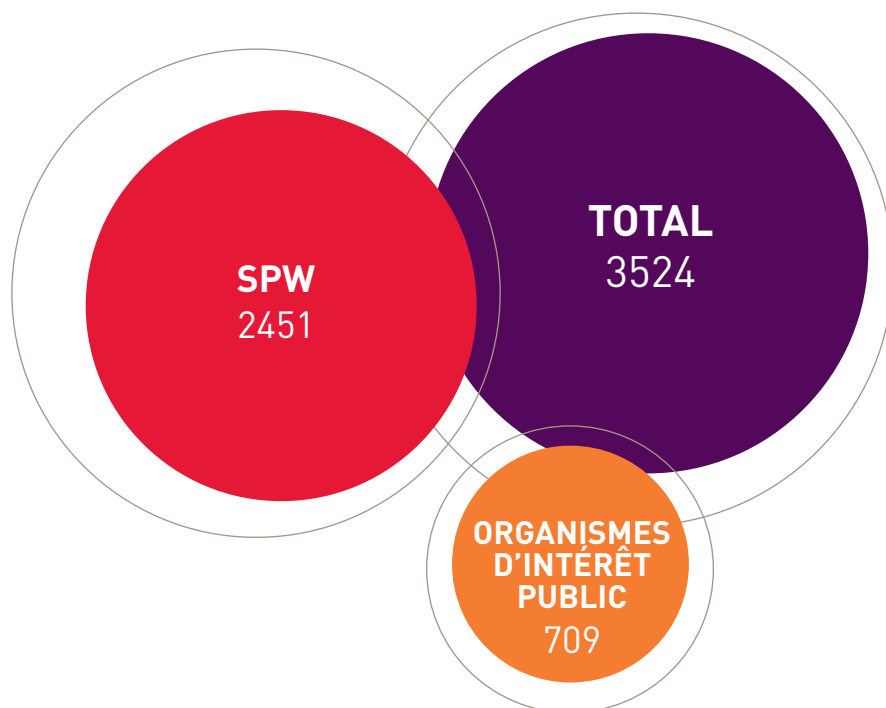


DONNÉES STATISTIQUES

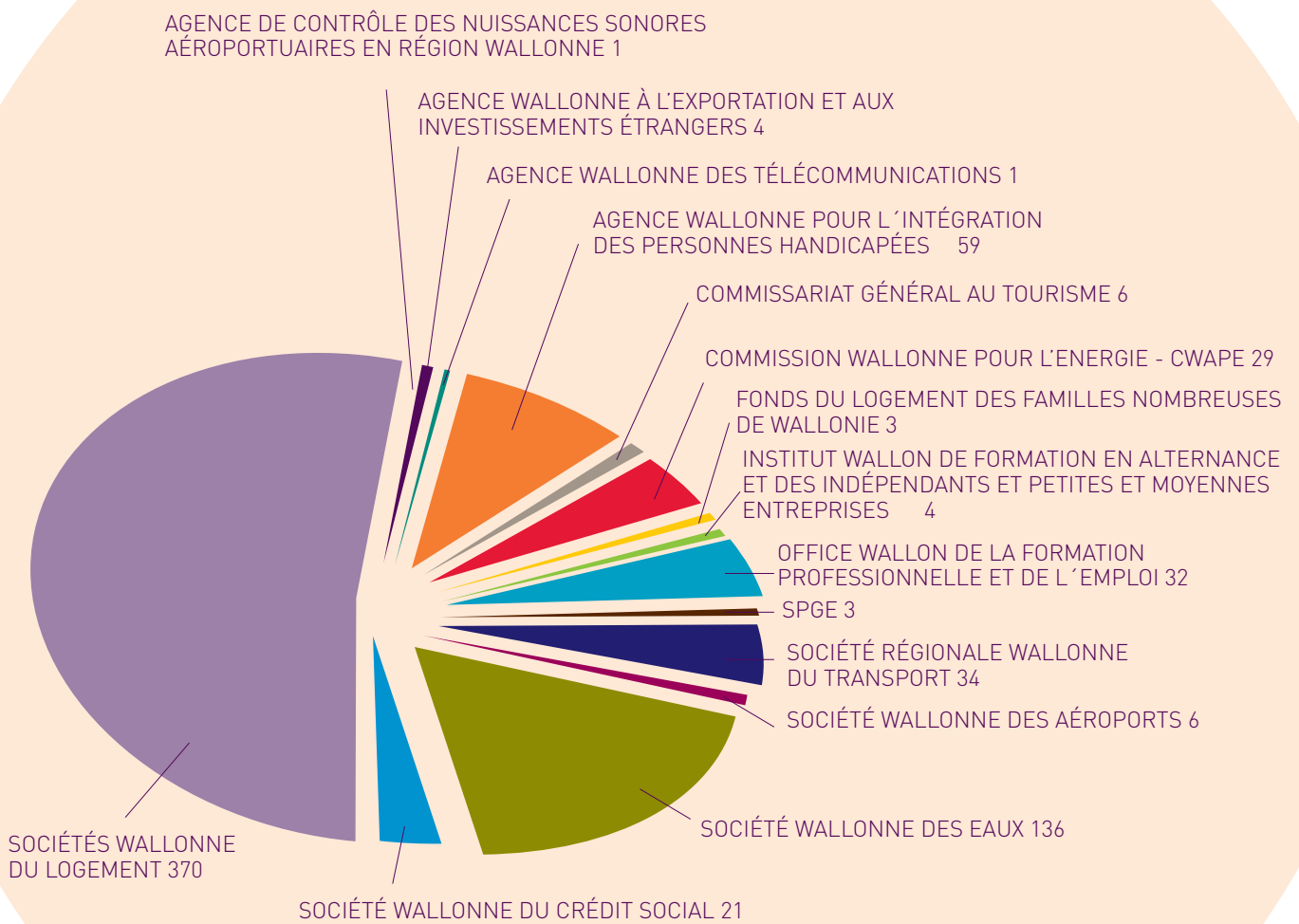
BILAN DES RÉCLAMATIONS



RÉPARTITION PAR ADMINISTRATION ET OIP



ORGANISMES D'INTÉRÊT PUBLIC 709



A large, stylized purple silhouette of a bird, possibly a phoenix or a similar mythical creature, is positioned in the upper left quadrant. The bird is facing left and has its wings spread. The entire graphic is set against a dark purple circular background that overlaps the light brown background of the page.

Communication et relations publiques du Médiateur

PARTIE 5

Les Médiateurs parlementaires en action

Les Institutions du Médiateur de la Région wallonne et de la Communauté française ont participé au salon de l'Education qui s'est tenu à Namur, du 21 au 25 octobre 2009 et au salon des Mandataires, à Marche-en-Famenne, les 11 et 12 février 2010.

MEDIAtisaTION : Colloque international

« La médiation, pas assez sexy pour les médias ? » est l'un des sujets traités par les quelques 30 intervenants, spécialistes de la médiation publique ou des médias qui se sont exprimés les 23 et 24 novembre 2009 au Palais des Congrès de Namur lors de la conférence internationale « MEDIAtisaTION ».

Celle-ci, organisée par le service du Médiateur de la Région wallonne, a rassemblé 140 participants venus du monde entier, qui ont échangé sur le sujet complexe qu'est la médiation publique, affaire de spécialistes, mais aussi affaire de tous. Comment est-elle vue et traitée par les médias ? Comment mieux communiquer vers les médias ?

Pour tenter de répondre à ces questions, les médiateurs présents se sont appuyés sur leurs expériences. Le point commun des différents médiateurs publics est d'œuvrer dans l'intérêt collectif en traitant des dossiers individuels de plaintes ou de réclamations de personnes vis-à-vis d'une administration ou d'un organisme public.

Outre la recherche de solutions aux différends rencontrés par les citoyens dans leurs relations avec les organisations, les médiateurs publics agissent comme des miroirs de l'action de l'Administration et du travail législatif, par rapport auxquels ils sont d'ailleurs habilités à formuler des recommandations. Ce rôle de conseil est un levier démocratique essentiel. Dans nos pays, dans les pays du Sud également : les différents médiateurs africains présents à Namur ont évoqué des situations difficiles sur lesquelles la médiation a peu de prise comme des grèves dans les hôpitaux sans service minimal. Quel rôle la médiation peut-elle jouer dans de tels cas ?

Aujourd'hui, de nombreux pays se sont dotés d'une Institution de médiation publique. Celle-ci doit impérativement être fonctionnellement indépendante du pouvoir politique afin de pouvoir agir. Elle doit aussi être perçue comme telle par le public. Se faire connaître et bien faire comprendre le service qui peut être rendu aux citoyens est crucial pour tous les médiateurs.



Les participants lors de la réception chez le Gouverneur de la Province de Namur

Le Médiateur, Frédéric BOVESSE, Jacques MOISSE, Inspecteur général du Département de la Communication du SPW, et Frédéric JANSSENS, Greffier du Parlement wallon



Le Médiateur ouvre les portes

Dans le cadre du 15^{ème} anniversaire du décret instituant le Médiateur de la Région wallonne, une journée « Portes ouvertes » a été organisée le vendredi 22 janvier 2010.

Cette journée a rassemblé près de 200 personnes issues de l'Administration wallonne, du Parlement wallon, du monde politique, économique et associatif. Après une prise de parole du Médiateur, du Greffier du Parlement wallon et du représentant de la Secrétaire générale du SPW, chaque participant a pu découvrir les locaux, les logiciels utilisés et poser toutes les questions aux membres du personnel et au Médiateur.



Remise du rapport annuel à la Présidente, Emily HOYOS

Rapports annuels

Frédéric BOVESSE a remis au Parlement wallon le 14^{ème} rapport annuel de l'Institution du Médiateur de la Région wallonne, le 21 janvier 2010, dans les mains de sa Présidente, Emily HOYOS. Cette manifestation s'inscrivant dans le cadre du 15^{ème} anniversaire du décret instituant le Médiateur de la Région wallonne, la Secrétaire générale et plusieurs Directeurs généraux du SPW étaient présents ainsi que plusieurs responsables d'OIP.

Le Médiateur a ensuite été auditionné par les commissions suivantes :

- Commission de l'Énergie, du Logement, de la Fonction publique et de la Recherche scientifique, le 23 février 2010 ;
- Commission des Travaux publics, de l'Agriculture, de la Ruralité et du Patrimoine, le 8 mars 2010 ;
- Commission du Budget, des Finances, de l'Emploi, de la Formation et des Sports, le 8 mars 2010 ;
- Commission de l'Économie, du Commerce extérieur et des Technologies nouvelles, le 9 mars 2010 ;
- Commission de l'Environnement, de l'Aménagement du Territoire et de la Mobilité, le 9 mars 2010 ;
- Commission de la Santé, de l'Action sociale et de l'Égalité des chances, le 9 mars 2010.

Le 16 mars 2010, le Médiateur wallon a participé à la remise du 6^{ème} rapport annuel de sa collègue, Marianne DE BOECK, Médiatrice de la Communauté française. L'occasion, à la fin d'un premier mandat, de dresser le bilan de l'Institution après 6 ans d'existence.

COMMUNICATION ET RELATIONS PUBLIQUES DU MÉDIATEUR

Relations avec le Parlement wallon

De façon régulière, le Médiateur wallon entretient des relations avec le Parlement wallon. C'est ainsi qu'il a rencontré la Présidente, Emily HOYOS, le 20 novembre 2009 et le Greffier, Frédéric JANSSENS, le 13 avril 2010.

Par ailleurs, Frédéric BOVESSE a souhaité renouer le contact avec les 4 groupes politiques de l'Assemblée. Il a donc rencontré le chef de groupe MR, Willy BORSUS, le 29 octobre 2009; les groupes cdH et ECOLO, respectivement les 3 février et 8 mars 2010 et enfin la chef de groupe PS, Isabelle SIMONIS, le 5 mai 2010.

Le SPW et les OIP

Dans un souci de proximité toujours plus accrue, et d'amélioration du travail par des contacts réguliers, le Médiateur de la Région wallonne a rencontré les responsables de l'AWIPH, le 8 juin 2010 et de la SWL, le 29 juin 2010.

D'autre part, il a participé au 25^{ème} anniversaire de la SWL le 18 décembre 2009 et à la présentation du plan de simplification administrative et d'e-gouvernement 2010-2014 à l'invitation d'Easi-wal, le 7 mai 2010.

Enfin, l'Institution du Médiateur wallon était présente au 20^{ème} anniversaire du Téléphone vert de la Région wallonne, le 14 décembre 2009.

La Grande Région

Le Médiateur a participé à la rencontre du Réseau des Médiateurs de la Grande Région, à l'invitation de son Président, Marc FISCHBACH, Médiateur du Grand-Duché de Luxembourg, le 16 avril 2010.

Cette rencontre a permis aux différents participants de conclure les débats entamés précédemment sur les bonnes pratiques administratives et l'opportunité de création d'un code de bonne conduite administrative.

Deux nouveaux Médiateurs

La Communauté germanophone de Belgique vient de se doter d'un Médiateur. Entré officiellement en fonction le 1^{er} septembre 2010, Frédéric BOVESSE a rencontré son homologue Cédric LANGER le 6 septembre, afin d'envisager des pistes de travail commun, notamment dans le cadre de la communication et des permanences décentralisées organisées à Eupen depuis 1998.

Le 29 septembre 2010, le Médiateur wallon était présent dans l'enceinte parlementaire flamande, afin d'assister à l'installation officielle du nouveau Médiateur flamand, Bart WEEKERS.

La médiation sur les ondes

Les Médiateurs fédéral, de la Communauté française et de la Région wallonne, forts de leurs permanences décentralisées communes sur le territoire de Wallonie et à Bruxelles, ont participé ensemble à l'émission «Appelez, on est là!» sur les ondes de Vivacité, depuis les studios de Mons, le 26 février 2010.

La remontée d'opinion en Wallonie

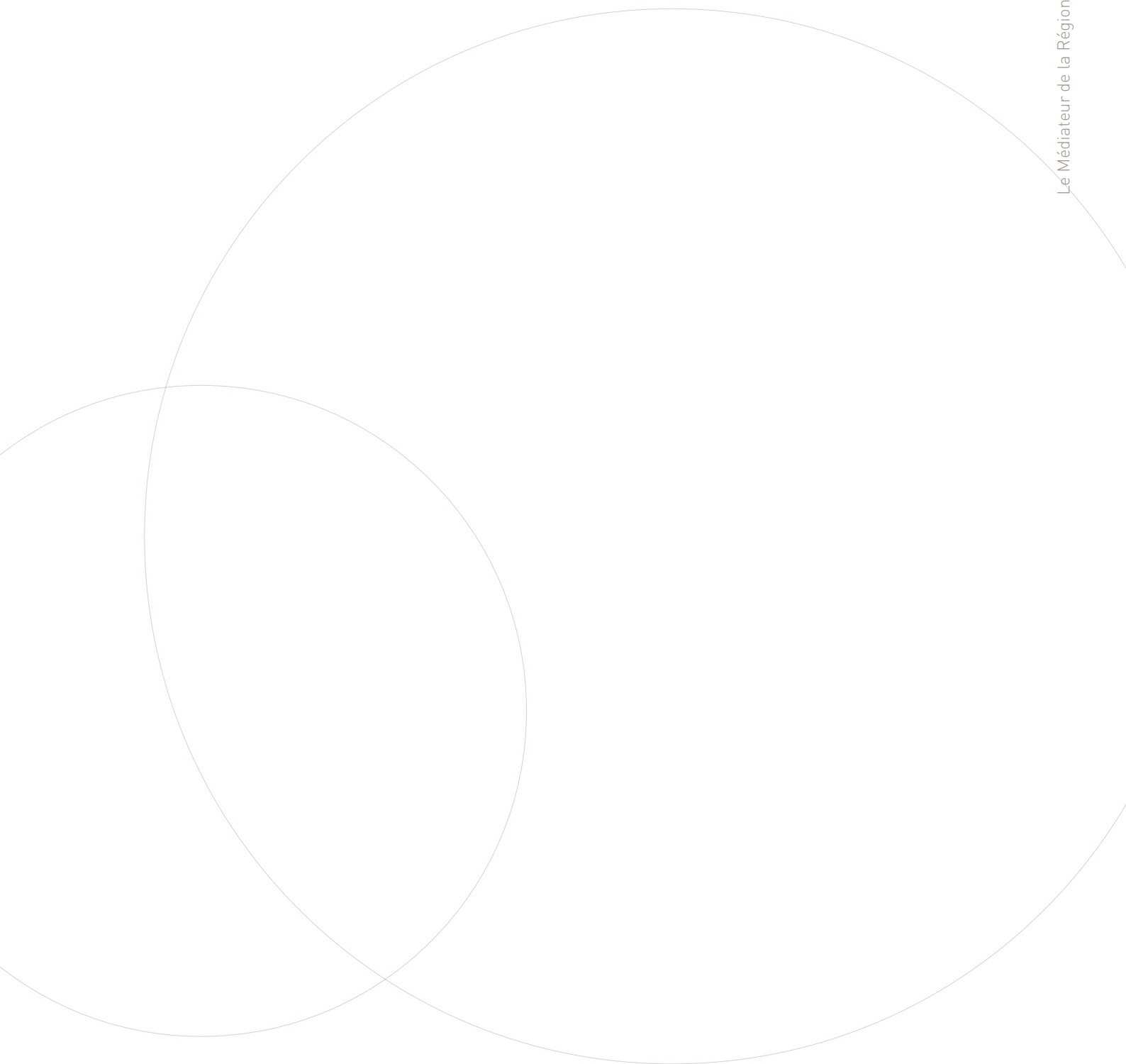
Le Médiateur wallon a participé à plusieurs réunions au Secrétariat général du SPW en mai, juin et septembre 2010, dans le cadre du plan stratégique du SPW visant à mettre en place une structure de la remontée d'opinion potentielle des services de proximité au SPW. L'Institution du Médiateur de la Région wallonne a été invitée à participer de manière active à cette démarche.

15 ans de médiation à l'Europe et en Afrique de l'Ouest

Le Médiateur de la Région wallonne a participé à la célébration marquant le 15^{ème} anniversaire de l'Institution du Médiateur du Faso du 8 au 11 décembre 2009. Après une visite au siège de l'APEFE et au journal «SIDWAYA», il a fait un exposé en forme de bilan sur les 15 ans du Médiateur en Wallonie, pointant les actions menées dans le cadre de la Francophonie en général, et de la coopération bilatérale des 2 institutions en particulier. Il a également participé à la commémoration du 61^{ème} anniversaire de la Déclaration universelle des Droits de l'Homme, le jeudi 10 décembre.

Le 27 septembre 2010, le Médiateur wallon était aux côtés du Médiateur européen qui, lui aussi, fêtait les 15 ans de l'Institution européenne. L'occasion pour le Professeur Nikiforos Diamandouros, Médiateur européen, de lancer la nouvelle identité visuelle de son Institution, d'une part et du réseau des Médiateurs membres de l'Union européenne d'autre part.

COMMUNICATION ET RELATIONS PUBLIQUES DU MÉDIATEUR



A large, stylized purple silhouette of a bird, possibly a phoenix or a similar mythical creature, is the central focus. It has a long, flowing tail and a crest. The bird is set against a dark purple circular background. The text 'Rapport de gestion' is written in a light purple, sans-serif font across the middle of the bird's body.

Rapport de gestion

PARTIE 6

L'ORGANISATION FINANCIÈRE ET ADMINISTRATIVE DE L'INSTITUTION

La volonté du législateur a été d'accorder au Médiateur de la Région wallonne non seulement une indépendance statutaire, mais également fonctionnelle et financière. Par là, la gestion administrative et financière représente une part importante de l'organisation générale du service.

Les aspects propres au budget, au contrôle financier et au personnel sont les aspects récurrents dans la gestion administrative et financière. Néanmoins, d'autres aspects plus « ponctuels » sont gérés au cours des différents exercices.

1. BUDGET

La dotation du Médiateur de la Région wallonne fait l'objet d'un article budgétaire propre.

Pour l'exercice 2010, la dotation de l'Institution s'est élevée à 1.786.000€ (1.823.000€ alloués en 2009), soit une diminution de 37.000,00€ ou 2 % du montant de 2009.

Chaque année, le Médiateur de la Région wallonne remet au Président du Parlement wallon sa proposition de budget pour l'année à venir. Ce dernier est élaboré en interne, en fonction des dépenses prévisionnelles et de la croissance de ces dernières.

Par rapport au budget de l'année 2009, les dépenses afférentes aux frais généraux, en ce compris les charges immobilières, connaissent une très forte diminution de plus de 15 % après déjà une diminution de 6,4 % entre 2008 et 2009 pour atteindre 453.000€ au lieu de 535.000€ deux ans plus tôt. Ces diminutions s'expliquant par la reprise en interne de la gestion du numéro vert, un net ralentissement des actions de communication et des relations internationales. Par contre les dépenses relatives à la masse salariale subissent, quant à elles une augmentation de 8 % (soit 102.000€). Cette augmentation est due à l'anticipation de la réintégration d'un membre du service au cours de l'année 2010.

Le budget réalisé en 2009 se répartit comme suit :

- Personnel : 70,70 %
- Frais généraux : 12,55 %
- Immobilier : 9,40 %
- Communication : 6,20 %
- Investissements : 1,15 %

2. CONTRÔLE FINANCIER

En raison de l'indépendance financière du Médiateur, prévue par le décret du 22 décembre 1994, c'est au contrôle de la Cour des comptes que le Médiateur soumet, a posteriori, la gestion financière et comptable de l'Institution.

Toutefois, le Médiateur a décidé de soumettre sa comptabilité à un contrôle périodique externe et son bilan financier à l'examen d'un Réviseur d'entreprises. L'objet principal de cette mission consiste à s'assurer que :

- l'organisation administrative et comptable répond aux exigences usuelles en la matière ;
- les états financiers sont établis conformément aux règles légales régissant leur présentation.

Les contrôles sont menés conformément aux normes de l'Institut des Réviseurs d'entreprises. Le rapport pour l'exercice 2009 a été remis le 28 avril 2010.

Les comptes de l'année 2009 ont été adressés au Premier Président de la Cour des Comptes le 18 mai 2010. Un agent de cette Institution a effectué un contrôle sur place en août 2010.

3. PERSONNEL

A la fin de l'exercice (30 septembre 2010), le personnel du service du Médiateur de la Région wallonne se composait de 15 personnes :

- Le Médiateur ;
- 4 premiers conseillers et 1 conseiller (agents de niveau 1) ;
- 1 assistant, 1 premier assistant et 1 assistant principal (services extérieurs, comptabilité, documentation) de niveau 2+ ;
- 2 secrétaires de direction, 1 rédacteur principal, 1 secrétaire sténo-dactylo principale et 1 premier commis principal constituent l'équipe administrative ;
- 1 agent contractuel temporaire.

La fonction des agents de niveau 1 est de gérer l'ensemble des réclamations. Chaque agent est responsable d'une ou plusieurs matières pour lesquelles il reçoit en priorité les dossiers. Néanmoins, chaque agent de niveau 1 demeure capable de gérer tout type de dossier.

La gestion administrative est assurée par un agent de niveau 1, assisté de l'assistant principal comptable et d'une secrétaire de direction.

Une première assistante, documentaliste de formation, assure la gestion quotidienne de la bibliothèque. Cet agent assure le classement de tous les quotidiens, des ouvrages acquis dans le cadre de la médiation, des documents parlementaires, ... via l'exploitation d'un logiciel développé sur base de notre savoir-faire et permettant à tout membre du personnel d'effectuer des recherches d'informations dans le cadre de la gestion des dossiers.

Six agents assurent les 13 permanences décentralisées de l'Institution. Un assistant en assure la coordination.

Le service du Médiateur a accueilli deux stagiaires :

- Une étudiante en troisième année de graduat en droit à la Haute Ecole d'Enseignement Supérieur de Namur. Le stage de 15 semaines lui a permis de se familiariser aux différentes étapes d'instruction d'une réclamation.
- Une étudiante en troisième année de baccalauréat de l'UCL. Le stage de 4 semaines lui a permis d'étayer son étude comparative des effets de la médiation sur la motivation des actes administratifs entre l'administration régionale et fédérale.

4. CERTIFICATION ISO 9001-2008

Entamé au cours de l'exercice précédent, un processus devant mener à l'obtention de la certification de nos processus métier que sont la gestion des réclamations, l'accueil du citoyen et l'élaboration du Rapport annuel d'activités ainsi que l'ensemble des processus « supports » a été mené à son terme par l'obtention le 27 juillet 2010 de la certification ISO 9001-2008.



A large, stylized purple silhouette of a bird, possibly a rooster, is the central focus. The bird is facing left and has a prominent comb and wattle. The silhouette is filled with intricate, lighter purple patterns, including floral motifs and long, flowing leaf-like shapes that extend from the bird's body. The word "Annexes" is written in a light, sans-serif font across the middle of the bird's body. The background is a solid, muted purple color, and the overall design is minimalist and artistic.

Annexes

22 DECEMBRE 1994

DÉCRET PORTANT CRÉATION DE L'INSTITUTION DE MÉDIATEUR DE LA RÉGION WALLONNE

(MB DU 19/01/1995 P. 1344)

Session 1993-1994

Documents du Conseil (255). Nos 1 à 7.

Compte rendu intégral - Séance publique du 16 décembre 1994.

Discussion - Vote.

Ce décret a été modifié par:

- le décret du 16 février 1995;
- le décret du 6 février 1997;
- le décret du 26 juin 1997;
- le décret du 7 mars 2001.

COORDINATION OFFICIEUSE

CHAPITRE I^{ER}. - DU MÉDIATEUR DE LA RÉGION WALLONNE

Article 1^{er}. Le Médiateur de la Région wallonne reçoit, dans les conditions fixées par le présent décret, les réclamations concernant, dans leurs relations avec les administrés, le fonctionnement des autorités administratives régionales wallonnes, à l'exclusion des autorités administratives dotées par la loi ou le décret, ou en application de ceux-ci, de leur propre Médiateur.

Tous les documents quelconques émanant des autorités administratives de la Région wallonne, à destination de l'information du public, mentionnent l'existence des services du Médiateur (Décret du 26 juin 1997, art. 1^{er}).

CHAPITRE II. - ORGANISATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Art. 2. Le Médiateur est, après appel public aux candidatures et une procédure de sélection fixée par le règlement d'ordre intérieur (Décret du 26 juin 1997, art. 2), nommé par le Conseil régional wallon pour une période de six ans, renouvelable une fois.

Il prête, entre les mains du Président du Conseil régional wallon, le serment suivant: «Je jure de m'acquitter des devoirs attachés à mes fonctions en toute conscience et impartialité.»

Art. 3. Pour être nommé, le Médiateur doit:

- 1° être Belge;
- 2° être d'une conduite irréprochable et jouir des droits civils et politiques;
- 3° être porteur d'un diplôme donnant accès aux fonctions du niveau 1 des Administrations de l'Etat;

- 4° justifier d'une expérience utile d'au moins cinq ans dans le secteur public ou privé;
- 5° avoir son domicile en Région wallonne.

Art. 4. Pendant la durée de son mandat, le Médiateur ne peut être titulaire d'aucune des fonctions ou aucun des mandats suivants:

- 1° la fonction de magistrat, notaire ou huissier de justice;
- 2° la profession d'avocat;
- 3° la fonction de Ministre d'un culte reconnu ou le délégué d'une organisation reconnue par la loi qui offre une assistance morale selon une conception philosophique non confessionnelle;
- 4° un mandat public conféré par élection; de plus il ne peut être candidat à un tel mandat pendant les quatre années qui suivent sa sortie de charge;
- 5° un emploi rémunéré dans les services publics régionaux ou un mandat public conféré par la Région;
- 6° membre du personnel des forces armées;
- 7° toute fonction qui puisse compromettre le bon exercice de sa mission ou porter atteinte à son indépendance, son impartialité ou la dignité de ses fonctions. Le titulaire d'un mandat public conféré par l'élection qui accepte sa nomination en qualité de Médiateur est démis de plein droit de son mandat électif.

Les articles 1^{er}, 6, 10, 11 et 12 de la loi du 18 septembre 1986 instituant le congé politique pour les membres du personnel des services publics sont applicables, s'il échet et moyennant les adaptations nécessaires, au Médiateur.

Art. 4bis. §1^{er}. Lorsqu'il constate que le Médiateur est empêché, le Conseil régional wallon nomme, pour la durée de l'empêchement, un Médiateur suppléant parmi les membres du personnel du service Médiateur visé à l'article 8, §2, et répondant aux conditions prévues à l'article 3.

§2. L'empêchement est une situation qui place le Médiateur dans l'impossibilité d'exercer ses fonctions et qui est constatée par décision du Conseil régional wallon (Décret du 26 juin 1997, art. 3).

§3. Le Médiateur suppléant remplace le Médiateur dans l'exercice de sa fonction. Dans ce cas, il a les mêmes droits et devoirs que le Médiateur.

§4. Dès l'instant où le Conseil constate le fin de l'empêchement, le Médiateur suppléant réintègre sa fonction antérieure (Décret du 6 février 1997, art. 1^{er}).

Art. 5. §1^{er}. Le Conseil régional wallon peut mettre fin aux fonctions du Médiateur:

- 1° à sa demande;
- 2° lorsqu'il a atteint l'âge de 65 ans;
- 3° lorsque son état de santé compromet gravement l'exercice de ses fonctions.

Sans préjudice de l'adoption de mesures administratives conservatoires que constituent les suspensions provisoires des fonctions et du traitement, le Conseil régional wallon peut révoquer le Médiateur:

- 1° s'il accepte une des fonctions ou un des mandats visés à l'article 4, alinéa 1^{er};
- 2° pour des motifs graves.

§2. Dans tous les cas visés au paragraphe précédent ou en cas de décès du Médiateur, le Conseil régional wallon nomme un Médiateur ad interim parmi les membres du personnel du service du Médiateur visé à l'article 8, §2, et répondant aux conditions prévues à l'article 3.

§3. Le Médiateur ad interim remplace le Médiateur dans l'exercice de ses fonctions. Dans ce cas, il a les mêmes droits et devoirs que le Médiateur.

§4. Le Conseil régional wallon nomme un nouveau Médiateur selon les dispositions de l'article 2. Cette nomination doit intervenir dans les meilleurs délais et, au plus tard, six mois à dater de la vacance de la fonction, les mois de juillet et d'août n'entrant pas en ligne de compte dans le calcul de ce délai (Décret du 26 juin 1997, art. 4).

Art. 6. §1^{er}. Les règles régissant le statut pécuniaire des conseillers de la Cour des Comptes, contenues dans la loi du 21 mars 1964 relative aux traitements des membres de la Cour des Comptes, sont applicables au Médiateur.

§2. Abrogé par le Décret du 16 février 1995, art. 1^{er}

Art. 7. Dans la limite de ses attributions, le Médiateur ne reçoit d'instruction d'aucune autorité. Il ne peut être relevé de sa charge, en raison d'actes qu'il accomplit dans le cadre de ses fonctions. Il jouit d'une immunité spéciale dans l'expression d'avis ou d'opinions qu'il émet dans le cadre de ses fonctions.

Art. 8. §1^{er}. Les crédits nécessaires au fonctionnement du service du Médiateur sont inscrits au budget des dépenses.

Le Médiateur présente ses comptes au contrôle de la Cour des Comptes.

Le Médiateur communique au Conseil régional wallon son projet de budget et ses comptes, ainsi que les remarques de la Cour des Comptes (Décret du 7 mars 2001, art. 1^{er}).

§2. Sur proposition du Médiateur, le Conseil régional nomme et révoque les membres du personnel qui assistent le Médiateur dans l'exercice de ses fonctions. Le Médiateur dirige son personnel.

Le statut et le cadre du personnel sont arrêtés par le Conseil régional wallon sur proposition du Médiateur. Ce cadre prévoit au moins un agent ayant une connaissance approfondie de la langue allemande pour assister le Médiateur dans l'examen des réclamations introduites dans cette langue.

Il peut se faire assister par des experts.

L'article 458 du Code pénal est applicable au Médiateur, à son personnel et aux experts qui l'assistent.

CHAPITRE III. - SAISINE DU SERVICE DE MÉDIATION

Art. 9. §1^{er}. Toute personne physique ou morale qui estime, à l'occasion d'une affaire la concernant, qu'une autorité administrative visée à l'article 1^{er} n'a pas agi conformément à la mission de service public qu'elle doit assurer, peut introduire sans frais une réclamation individuelle, par écrit ou sur place, auprès du Médiateur. Cette réclamation pourra être introduite en langue française ou en langue allemande.

§2. La réclamation doit être précédée de l'exercice des recours administratifs prévus ainsi que des démarches nécessaires auprès des autorités intéressées aux fins d'obtenir satisfaction.

CHAPITRE IV. - PROCÉDURE D'EXAMEN DES RÉCLAMATIONS

Art. 10. §1^{er}. Le Médiateur peut refuser de traiter une réclamation lorsque:

1° elle est manifestement non fondée;

2° la réclamation se rapporte à des faits qui se sont produits plus d'un an avant l'introduction de la réclamation; toutefois, lorsqu'un recours administratif ou juridictionnel a été exercé, le délai nécessaire à cette procédure n'est pas pris en compte pour l'application de la présente disposition;

3° les recours administratifs prévus n'ont pas été exercés ou lorsque le réclamant n'a manifestement accompli aucune démarche auprès de l'autorité administrative pour obtenir satisfaction;

4° elle concerne des matières qui font l'objet d'une action civile ou pour lesquelles une procédure pénale est en cours.

§2. Une réclamation est irrecevable si: 1° l'identité du réclamant est inconnue; 2° le Médiateur est incompétent; 3° elle porte sur un différend entre les autorités administratives visées à l'article 1^{er} et leurs agents pendant la durée de leurs fonctions.

§3. Lorsque la réclamation a trait à une autorité administrative qui dispose de son propre Médiateur, le Médiateur la transmet à ce dernier dans le mois qui suit le dépôt de la réclamation.

§4. Le Médiateur informe le réclamant par écrit, dans le délai visé au paragraphe précédent, de sa décision de traiter ou non sa réclamation. Le refus de traiter une réclamation est motivé.

Le Médiateur informe l'autorité administrative de la réclamation qu'il compte instruire.

Art. 11. L'examen d'une réclamation est suspendu lorsqu'elle '66ait l'objet d'un recours administratif ou juridictionnel.

L'autorité administrative et le réclamant avertissent le Médiateur du recours introduit.

Pour autant que de besoin, le Médiateur en informe le réclamant, dans le délai visé au paragraphe 3 de l'article 10.

L'introduction et l'examen de la réclamation ne suspendent ni n'interrompent les délais de recours.

Art. 12. §1^{er}. Le Médiateur s'efforce de concilier les points de vue du réclamant et des services concernés.

§2. Le Médiateur peut imposer des délais impératifs de réponse aux autorités administratives auxquelles il adresse des questions.

§3. Lorsqu'une réclamation lui paraît justifiée, le Médiateur fait toutes les recommandations qui lui paraissent de nature à régler les difficultés dont il est saisi et, le cas échéant, toutes propositions tendant à améliorer le fonctionnement de l'autorité administrative concernée.

Il en informe le Ministre responsable.

§4. Lorsqu'il apparaît au Médiateur, à l'occasion d'une réclamation dont il a été saisi, que l'application de dispositions législatives, décrétales ou réglementaires aboutit à une iniquité, il peut recommander à l'autorité administrative mise en cause toute solution permettant de régler en équité la situation du requérant, proposer à l'autorité compétente toutes mesures qu'il estime de nature à y remédier et suggérer les modifications qu'il lui paraît opportun d'apporter à des textes législatifs, décrets ou réglementaires. Il en informe le Ministre responsable.

§5. Le Médiateur ne peut remettre en cause le bien-fondé d'une décision juridictionnelle mais a la faculté de faire des recommandations à l'autorité administrative mise en cause.

Il peut, en outre, en cas d'inexécution d'une décision de justice passée en force de chose jugée, enjoindre à l'organisme mis en cause de s'y conformer dans un délai qu'il fixe. Si cette injonction n'est pas suivie d'effet, l'inexécution de la décision de justice fait l'objet d'un rapport spécial présenté dans les conditions prévues à l'article 16, alinéa 2, et publié au Moniteur belge.

§6. Le Médiateur est informé de la suite donnée à ses interventions.

Si une autorité administrative estime ne pas devoir tenir compte d'une recommandation formulée par le Médiateur, elle lui adresse une réponse motivée.

A défaut de réponse satisfaisante dans le délai qu'il a fixé, il peut rendre publiques ses recommandations. L'autorité administrative mise en cause peut rendre publique la réponse faite et, le cas échéant, la décision prise à la suite de la démarche faite par le Médiateur.

Cette publication se fait dans les conditions prévues à l'article 16, alinéa 2.

§7. Le réclamant est tenu périodiquement informé des suites réservées à sa réclamation.

Art. 13. §1^{er}. Le Médiateur peut faire toute constatation sur place, se faire communiquer tous les documents et renseignements qu'il estime nécessaires et entendre toutes les personnes intéressées. Le caractère secret ou confidentiel des pièces dont il demande communication ne peut lui être opposé, sauf en matière de secret concernant la défense nationale, de sûreté de l'Etat ou de politique extérieure.

§2. Les personnels des autorités administratives visées à l'article 1^{er}, qui du chef de leur état ou de leur profession ont connaissance d'informations qui leur ont été confiées, sont relevés de leur obligation de garder le secret dans le cadre de l'enquête menée par le Médiateur.

§3. En vue d'assurer le respect des dispositions relatives au secret de la vie privée, il veille à ce qu'aucune mention permettant l'identification des personnes dont le nom lui aurait été ainsi révélé ne soit faite dans les documents publiés sous son autorité.

Art. 14. Le Médiateur arrête un règlement d'ordre intérieur déterminant les modalités de traitement des réclamations. Il est approuvé par le Conseil régional wallon et publié au Moniteur belge.

Art. 15. Si, dans l'exercice de ses fonctions, le Médiateur constate une infraction, il en informe, conformément à l'article 29 du Code d'instruction criminelle, le procureur du Roi.

Si, dans l'exercice de ses fonctions, il constate un manquement grave, il en avertit l'autorité administrative compétente.

CHAPITRE V. - DU RAPPORT DU MÉDIATEUR

Art. 16. Le Médiateur adresse au Conseil régional wallon un rapport annuel de ses activités.

Le Médiateur peut en plus faire des rapports intermédiaires s'il l'estime utile. Ces rapports contiennent les recommandations relatives aux mesures à prendre que le Médiateur juge utiles et exposent les éventuelles difficultés qu'il rencontre dans l'exercice de ses fonctions.

L'identité des réclamants et des membres du personnel des autorités administratives ne peut y être mentionnée.

Les rapports sont rendus publics par le Conseil régional wallon.

INFORMATIONS PRATIQUES

Comment contacter le Médiateur :

- **par voie écrite**

- » **courrier postal**

- Rue Lucien Namêche, 54
B-5000 Namur

- » **fax**

- 081/32.19.00

- » **courrier électronique**

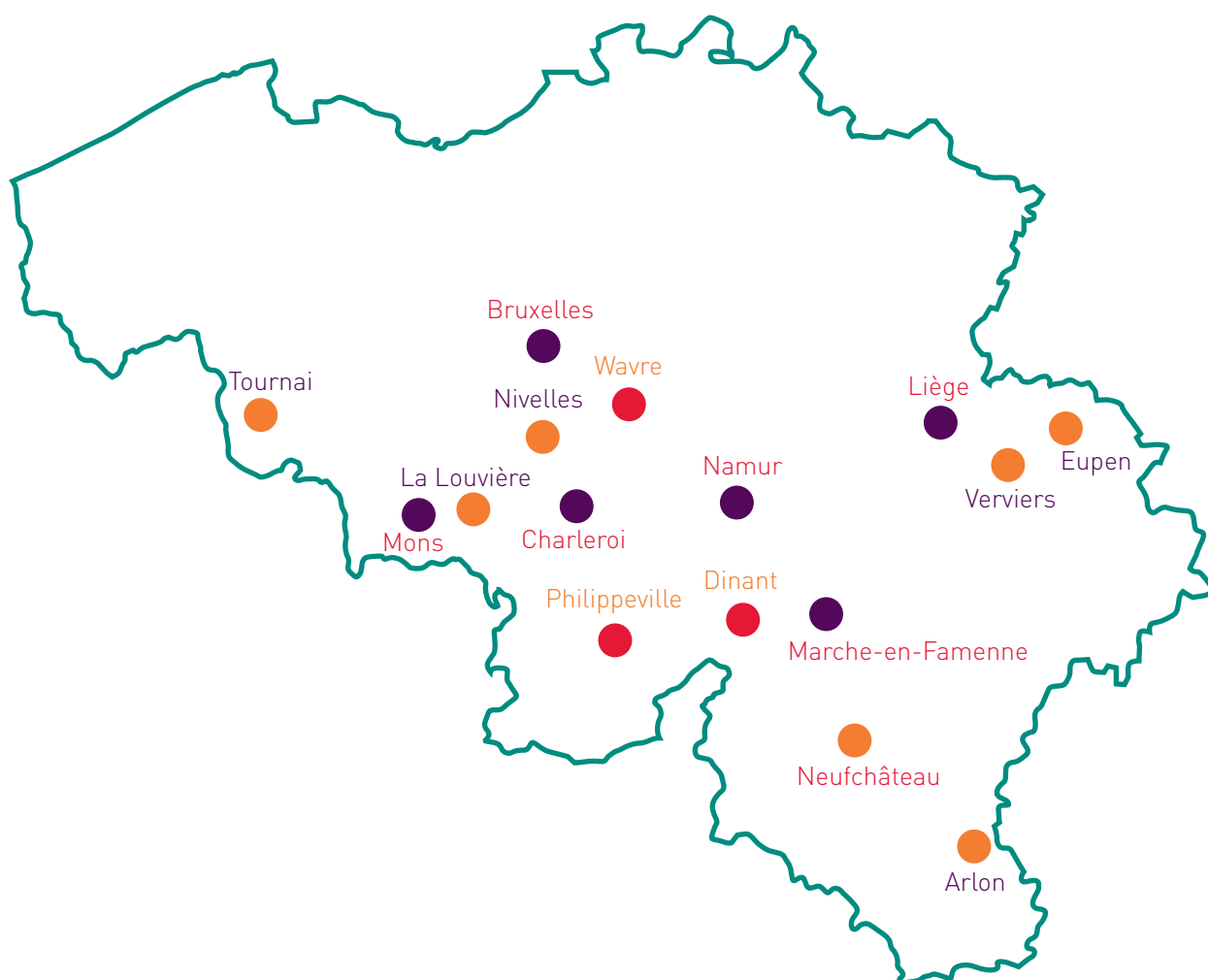
- courrier@mediateur.wallonie.be

- » **en utilisant le formulaire disponible sur www.mediateur.wallonie.be**

Numéro gratuit :
0800/19 199

- **par voie orale**

- en vous adressant à la permanence proche de chez vous (cfr page suivante) ou au siège de l'Institution à Namur.



1. Permanences du Médiateur de la Région wallonne

ARLON :

CIA, Place Didier, 42 - 6700 ARLON
Tél: 063/43.00.30 - Fax. 063/43.00.49
4^{ème} mercredi du mois

EUPEN :

CIA, Gospertstrasse 11-13 - 4700 EUPEN
Tél. 087/59.65.20 - Fax. 087/59.65.30
2^{ème} lundi du mois

LA LOUVIÈRE :

CIA, Rue de Bouvy 7 - 7100 LA LOUVIERE
Tél: 064/23.79.20 - Fax: 064/23.79.39
3^{ème} jeudi du mois

NIVELLES :

CIA, Rue de Namur, 67 - 1400 NIVELLES
Tél. 067/41.16.70 - Fax. 067/41.16.77
2^{ème} mardi du mois

TOURNAI :

CIA, rue de la Wallonie, 19-21
7500 TOURNAI
Tél. 069/53.26.70 - Fax 069/84.35.03
1^{er} mardi du mois

VERVIERS :

CIA, rue Xhavée, 86 4800 VERVIERS
Tél. 087/44.03.50 - Fax 087/44.03.69
3^{ème} mardi du mois

2. Points de contact

DINANT :

Bâtiments du FOREM, rue Barre, 11-13
5500 DINANT - Tél. 081/32.19.11
Sur rendez-vous

PHILIPPEVILLE :

Hôtel de Ville, place d'Armes, 12
5600 PHILIPPEVILLE - Tél. 081/32.19.11
Sur rendez-vous

WAVRE :

CIA, rue de Bruxelles, 48-50 - 1300 WAVRE
Tél. 081/32.19.11
Sur rendez-vous

3. Permanences communes des médiateurs de la Région wallonne, de la Communauté française et du Fédéral

BRUXELLES :

Service du Médiateur de la Communauté française - Rue des Poissonniers, 11-13
1000 BRUXELLES
Tél. 02/548.00.70 - Fax 02/548.00.80
Tous les jeudis de 9H à 19H sur rendez-vous

BRUXELLES :

Service du Collège des Médiateurs fédéraux
Rue Ducale 43 - 1000 BRUXELLES
Tél. 02/289.27.27
Du lundi au vendredi, avec ou sans rendez-vous

CHARLEROI :

CIA, rue de France, 3 - 6000 CHARLEROI
Tél. 071/20.60.80 - Fax 071/20.60.99
2^{ème} et 4^{ème} mardis du mois

LIEGE :

CIA, place Saint-Michel, 86 - 4000 LIEGE
Tél. 04/250.93.30 - Fax 04/250.93.39
1^{er} et 3^{ème} lundis du mois

MARCHE-EN-FAMENNE :

Rue du Commerce, 19 - 6900 MARCHE-EN-FAMENNE
Tél 081/32.19.11
Sur rendez-vous

MONS :

CIA, rue de la Seuwe, 18-19 - 7000 MONS
Tél. 065/22.06.80 - Fax 065/22.06.99
2^{ème} et 4^{ème} jeudis du mois

NAMUR :

Service du Médiateur de la Région wallonne
Rue Lucien Namèche, 54 - 5000 NAMUR
Tél. 081/32.19.11 - Fax 081/32.19.00
Du lundi au vendredi
Tous les jeudis, de 9H à 19H

NEUFCHATEAU

Grand'Place, 3 - 6849 NEUFCHÂTEAU
081/32.19.11
Sur rendez-vous

TABLE DES MATIÈRES

Partie 1 – Message du Médiateur	9
Partie 2 – Recommandations d’ordre général	15
I. Recommandations d’ordre général concernant l’Institution de Médiateur de la Région wallonne ainsi que la médiation publique	19
II. Recommandations générales concernant les relations entre le citoyen et l’Administration	22
Partie 3 – Secteurs d’intervention et recommandations	29
Liste récapitulative des recommandations spécifiques	
I. Fiscalité	33
1. Redevance radio-télévision	
2. Eco-bonus – éco-malus	
II. Energie	39
1. Primes énergie	
2. Délai de traitement des certificats verts	
III. Aides au logement	49
1. Primes au logement	
2. Crédit social	
IV. Logement social	55
V. Action sociale et Santé	63
1. Intégration des personnes handicapées	
2. Maisons de repos	
3. Délais de paiement des subventions	
VI. Economie et Emploi	71
1. Economie	
2. Emploi	
VII. Aménagement du territoire	77
1. La répression des infractions urbanistiques	
2. La procédure de régularisation	
VIII. Environnement et Eau	81
1. Environnement	
2. Distribution d’eau	
IX. Agriculture	87
1. Remembrement	
2. Les primes agricoles et agro-environnementales	
3. Le taux de liaison au sol	
X. Autoroutes et Routes	91
X. Transport	93
1. Transport en commun	
2. Transport scolaire	
XII. Comptabilité régionale - Contentieux	97

Partie 4 - Données statistiques	99
Partie 5 - Communication et relations publiques du Médiateur	107
Partie 6 - Rapport de gestion	115
Annexes	121
Décret du 22 décembre 1994	123
Informations pratiques	128
Table des matières	130

