



14^e 2008-2009
Rapport
Annuel
au Parlement wallon



Le Médiateur de
la Région wallonne

écouter pour concilier

Parlement wallon

Session 2009-2010

Quatorzième rapport annuel

(01.10.2008 au 30.09.2009)

Adressé au Parlement wallon

par

Frédéric Bovesse,

Médiateur



Le Médiateur de
la Région wallonne
écouter pour concilier

Parlement wallon
Madame Emily HOYOS
Présidente
Rue Saint-Nicolas 24
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 quatorzième rapport annuel du Médiateur de la Région wallonne, couvrant la période du 1^{er} octobre 2008 au 30 septembre 2009.

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



Sommaire

Partie 1 - Message du Médiateur

Partie 2 - En guise d'introduction - Bilan de la médiation parlementaire en Wallonie, 15 ans après l'adoption du décret du 22 décembre 1994

Partie 3 - Recommandations d'ordre général

Partie 4 - Secteurs d'intervention et les recommandations

Partie 5 - Données statistiques

Partie 6 - Communication et relations publiques du Médiateur

Partie 7 - Rapport de gestion

Partie 8 - En guise de conclusion - Bilan des axes stratégiques et pistes de réflexion quant au développement futur du service du Médiateur

Annexes



Message du Médiateur

PARTIE 1

1994-2009, 15 ans ! Fin de cette année, le décret portant création de l'Institution de Médiateur de la Région wallonne fêtera ses 15 années d'existence. Un anniversaire, certes, une étape, sans aucun doute. « Déjà » 15 ans, pour la grande majorité de l'équipe qui m'entoure au quotidien et qui, comme moi, ont vécu, comme si c'était hier, les premières heures de l'Institution...un peu comme des aventuriers posant le pied sur une terre vierge et inconnue. Marie-José, Arsène, Brigitte, Marie-Line, Sylvianne, Laurent, Didier ; ensuite Géraldine, Monique, Sophie, Alain ; enfin David, Alain, Danièle. Un équipage qui a arrimé le bateau de la médiation dans le paysage des services publics wallons. « Seulement » 15 ans si l'on songe qu'en juin dernier, l'ensemble de la communauté des Médiateurs dans le monde était réunie à Stockholm pour fêter le 200ème anniversaire de l'institution d'Ombudsman dans ce pays. Près de deux siècles ont été nécessaires pour généraliser dans les espaces démocratiques le processus de médiation. Autant que protéger les droits individuels de chaque citoyen, égal devant la loi, la médiation est aussi et surtout un outil du renforcement de la garantie des valeurs collectives et partagées d'une démocratie moderne, actuelle, dans son temps.

Est-ce un hasard si le phénomène de la médiation parlementaire s'est particulièrement développé au cours des 30 années qui ont précédé et si, dans notre pays, il est né de la volonté d'une plus grande transparence administrative ? Dès le début des années nonante, diverses dispositions visant la motivation des actes administratifs et l'accès aux documents administratifs se sont enfin généralisées et imposées à tous les acteurs de l'Administration. C'est la Flandre qui crée le premier ombudsman en 1991, dépendant de l'Exécutif régional ; il deviendra « parlementaire » en 1998. La Wallonie crée la première institution parlementaire de médiation en décembre 1994 ; le fédéral suit en mars 1995, en instituant le Collège des Médiateurs fédéraux ; la Communauté française complète le tableau en juin 2002. Des projets existent en Région de Bruxelles-capitale et en Communauté germanophone. Aujourd'hui, la médiation s'est inscrite au rang des valeurs d'un Etat de droit, ici comme en de nombreux pays à travers le monde. A ce titre, le droit à la médiation est reconnu comme un droit fondamental inscrit dans la Constitution de nombreux Etats. Faut-il rappeler qu'en 2005, le Parlement wallon a voté une résolution visant à inscrire dans la Constitution le droit à la médiation, demeurée sans suite et sans effet jusqu'à présent.

Il y a 15 ans, alors que la médiation en était encore à ses balbutiements, certains ne donnaient pas cher de son avenir. Aujourd'hui, les faits leur ont donné tort. La médiation a triomphé, sans vaincre, de nombreuses réticences. Son utilité en tant que mode non juridictionnel et non contentieux de résolution des conflits est aujourd'hui unanimement reconnue.

15 ans plus tard, c'est plus de 23.000 réclamations qui ont été déposées.

15 ans plus tard, c'est 15 permanences et points de contact décentralisés à travers la Wallonie.

15 ans plus tard, c'est plus de 80 recommandations qui ont été formulées à l'intention du Parlement.

15 ans plus tard, c'est la 4^{ème} législature régionale que traverse la vie de l'institution.

15 ans plus tard, c'est une équipe de 15 personnes au service du citoyen.

Chaque acteur de la vie publique, qu'il s'agisse du Parlement, du Gouvernement, de l'Administration et des Services publics en général, a le souci d'apporter toute la diligence possible pour satisfaire le bien commun et concourir à la satisfaction de toutes et tous. Le Médiateur n'a d'autre prétention que

celle d'améliorer les mécanismes et procédures de l'Administration publique, au regard des difficultés et dysfonctionnements dont il a connaissance. Celui qui commet une erreur et ne la corrige pas en commet une seconde !

Nous avons toujours veillé, au cours de ces 15 années, à ne lever aucun doigt accusateur sur quiconque, mais au contraire à entretenir un climat de confiance et de collaboration, tout en s'abstenant de concessions de complaisance, qui ne seraient pas en concordance avec le mandat qui a été confié par le Parlement au Médiateur.

A cet égard, la collaboration avec les autorités administratives régionales wallonnes est un de nos axes stratégiques majeurs, qui s'inscrit dans l'épine dorsale de l'Institution.

Malgré cette volonté d'ouverture affichée, il arrive encore que les interventions soient parfois vécues et perçues comme des contrôles individuels plutôt que comme une réflexion collective sur un fonctionnement administratif. Mais l'évolution la plus significative et la plus positive est un renforcement des contacts transversaux, entre les collaborateurs du Médiateur et les agents traitants de l'Administration, sans mettre à mal la voie hiérarchique, qui sanctionne toujours les solutions apportées à un dossier ou la position qui en détermine l'issue.

Sans aucun préjugé sur le fonctionnement du passé, la configuration de l'Administration wallonne depuis août 2008, est une donnée nouvelle et fondamentale pour l'avenir. Du fait du regroupement des deux grands Ministères et de plusieurs Directions générales, le nombre d'interlocuteurs est plus limité et la synthèse des problèmes rencontrés, en ce compris leur interprétation de manière transversale, devrait être facilitée et les solutions envisagées plus évidentes à identifier. C'est pourquoi, à l'instar du souhait exprimé par plusieurs Directeurs généraux, nous appelons de nos vœux le développement d'un dialogue qui allie les aspects spécifiques de chaque Direction générale et la nécessaire transversalité, associant l'ensemble des acteurs et responsables de l'Administration.

Cette évolution devrait contribuer à renforcer des actions déjà entreprises, destinées à établir une meilleure correspondance entre les activités du Médiateur et les besoins d'amélioration de la performance et de la qualité de l'Administration et des OIP.

Outre les contacts personnels et transversaux, l'atteinte de cet objectif passe aussi par une meilleure compréhension réciproque de l'environnement qui entoure les réclamations et par une prise en considération objective des contraintes auxquelles l'Administration est confrontée, qu'elles soient légales, organisationnelles, administratives...

La formulation des recommandations apparaît, dans ce cadre, comme le véritable critère de performance qui peut, dès lors, s'épanouir sur un terreau favorable. Et nous faisons le constat que dans certains domaines, comme l'énergie, la fiscalité, le logement..., l'arbre commence à porter des fruits, par le simple jeu du dialogue et de la concertation directe, ainsi que l'émergence de solutions simples et de bon sens qui ne bouleversent ni l'ordre législatif ni l'ordre administratif.

S'il est vrai que les recommandations révèlent le plus souvent des difficultés dans l'ordonnement administratif, qui intéressent prioritairement l'Administration et le Gouvernement, c'est le Parlement qui est l'interlocuteur direct du Médiateur. Si d'aucun perçoit un caractère restrictif dans cette vision, dans la mesure où le Parlement ne dispose pas d'un impact immédiat sur l'Administration, mais seulement par le biais des Ministres en charge, son rôle nous semble cependant essentiel pour renforcer

l'action du Médiateur et engager les changements et les réflexions qui s'imposent dans les domaines où surgissent et se manifestent de manière criante et significative les préoccupations, voire les situations de détresse, de nos concitoyens. C'est bien à cela que sont destinées les recommandations qui sont formulées dans les rapports annuels. J'en appelle à cet égard à un contrôle parlementaire direct, renforcé et effectif, de l'Administration.

Car force est de constater dans ce domaine que les débuts de la médiation wallonne ont été balbutiants. S'il est vrai que les trois premiers rapports annuels sortaient de la plume de trois Médiateurs différents et précédaient une nouvelle législature, ce n'est véritablement qu'en adoptant le nouvel article 75 de son ROI en 2001, que le Parlement a donné à l'Institution le reflet de l'importance et donc de la reconnaissance qu'il lui accordait.

Cet évènement fut décisif et nous pesons aujourd'hui les avancées que nous avons engrangées dans notre contribution au travail parlementaire. Pas un seul fléchissement enregistré au cours de ces années, quels que soient le calendrier et l'actualité politiques. Chaque année, les échanges en Commission sont au rendez-vous, tout autant que les Ministres concernés, ce qui porte à notre sens le témoignage de l'utilité de notre mission dans tous ses aspects, qui implique le Médiateur dans la dimension citoyenne et politique.

Si, de ce point de vue, nous pouvons modestement estimer que nos actions apparaissent adéquates par rapport aux attentes du Parlement, nous pouvons aussi regretter que nos prérogatives liées à la formulation de recommandations en restent trop souvent à ce stade. Et ce n'est pas impertinence que de le dire. La chose n'a d'ailleurs pas échappé à l'attention de certains Parlementaires qui voient, au-là des constats dressés dans le Rapport du Médiateur, l'opportunité d'améliorer l'action publique. La question de l'évaluation des recommandations est d'une brûlante actualité. La réponse législative qui peut être apportée sera, sans aucun doute, un signal clair du Parlement, sur le rôle qu'il entend faire jouer demain au Médiateur. C'est un pas indispensable pour faire progresser la médiation, qui a atteint la maturité nécessaire pour l'assumer pleinement. Ce contexte nouveau plaide pour le contrôle parlementaire direct que j'appelle de mes vœux.

Alors que des recommandations récurrentes sont formulées chaque année, qu'il s'agisse du traitement des réclamations de première ligne, de l'intervention au regard de l'environnement complexe et flou des recours administratifs, de l'actualisation du décret de 1994..., mettre sur la table du travail parlementaire l'évaluation des recommandations conduira à donner un nouvel élan à la médiation wallonne. Cette évaluation est un travail collectif qui implique tous les acteurs concernés, à commencer par le Médiateur. En effet, il ressort d'avis individuels que certaines recommandations pourraient dépasser le stade de l'état des lieux et traduire plus concrètement les avancées législatives ou administratives souhaitables. L'Administration n'est pas en reste quand certains de ses plus hauts dirigeants manifestent le souhait d'être plus étroitement associés à la réflexion, à l'élaboration et à la réalisation concrète des recommandations qui les concernent, et ce, dans la continuité, indépendante de la fréquence annuelle du Rapport du Médiateur. Quant au Parlement, le constat de la pertinence de certaines recommandations et les contacts noués avec l'équipe du Médiateur, sont en général bien ressentis, même s'il ressort de part et d'autre un petit goût de trop peu.

15 ans après sa création, l'Institution du Médiateur de la Région wallonne a tenté de relever le défi qui lui était lancé : être un service ouvert, accessible, proche, gratuit, efficace pour le citoyen ; être un interlocuteur crédible et écouté, pour le Parlement ; être un partenaire respectueux mais indépendant de l'Administration et des services publics wallons au sens large, dans le souci d'améliorer les rap-

ports et procédures administratifs au bénéfice de la collectivité ; être un acteur professionnel, évolutif, autocritique, souple dans une société qui prône le dialogue entre ses composantes.

Ce serait présomptueux pour nous-mêmes de tirer un tel constat. Il nous est cependant apparu opportun de dresser un bilan de ces 15 années de médiation en Région wallonne. C'est pourquoi, nous nous sommes prêtés à cet exercice en sollicitant l'avis de certains de nos interlocuteurs, qui ont manifesté au cours de ces années, un intérêt marqué pour la médiation wallonne. Chaque avis, pris séparément, n'est pas exhaustif. Mais, confronté aux autres et aux nôtres, mis côte à côte, on peut y voir les lignes de force comme la marque de certaines faiblesses. En tout état de cause, l'objectif d'un tel exercice est bien de contribuer à construire l'avenir.

Nous tenons, à cet égard, à remercier celles et ceux qui nous ont fait bon accueil et qui, nous le pensons, ont exprimé leur avis sans concession et avec beaucoup de franchise.

Ainsi, nous reproduirons en divers endroits adéquats du présent Rapport, outre les remarques et constats relatifs à l'exercice 2008-2009, les éléments du bilan de ces 15 années d'existence de la médiation dans notre Région. En conclusion de celui-ci, nous reproduirons un tableau des axes stratégiques de l'Institution que nous avons présentés, évalués et prescrits en 2004, avant l'échéance du terme du premier mandat du Médiateur. Ce bilan de notre plan stratégique sera bien entendu évaluatif et prospectif.

Nous souhaitons terminer ce message introductif par quelques observations.

La société contemporaine évolue, notamment en fonction des enjeux du futur. Nos concitoyens ne sont plus des spectateurs de la vie publique, ils en deviennent les acteurs incontournables et veulent tracer, eux aussi, les contours de leur destinée. Si la ligne de partage entre l'intérêt privé et l'intérêt général n'est pas toujours nette et claire, il est aujourd'hui de notre devoir de contribuer à ce courant participatif de la société, qui renforce lui aussi la vigueur de nos valeurs démocratiques. Les réclamations dont nous sommes saisis témoignent parfois de cette vigueur participative, parfois excessive, voire inappropriée en certaines circonstances, avec en corolaire l'expression de frustration, de découragement, de déception. Nous ne pouvons rester sourds à ces appels, guidés par le bon sens quand ce n'est pas de la clairvoyance.

« Nul n'est sensé ignorer la loi », un principe juridique fondamental certes, mais en pratique ! Notre espace législatif devient de plus en plus complexe, en quantité comme en qualité. Qui peut encore aujourd'hui s'enorgueillir de le maîtriser ? Si pour l'initié, le parcours est délicat, pour le profane, c'est le parcours du combattant. La moindre des exigences, dans un tel contexte, est de garantir au citoyen la sécurité juridique - un des principes fondamentaux du service public -, dans le contenu des réglementations, comme dans le temps de leur application. Les réclamations que nous traitons mettent en lumière des situations d'insécurité et d'instabilité juridiques manifestes, qui peuvent être source d'iniquité et jeter le doute sur la légitimité des règles en vigueur.

Dans ce cadre, l'action administrative ne se réalise pas toujours dans le climat serein qui serait souhaitable et les agents eux-mêmes sont parfois confrontés à des réalités et des intérêts opposés. Devant un pouvoir d'appréciation faible, voire nul en certaines situations, les agents de l'Administration n'ont pour seul refuge que celui du devoir de la légalité stricte, sans préjugés... « Dura lex, sed lex ». Sans qu'il puisse être tiré de jugement à l'emporte pièce, force est cependant de constater, au regard d'un certain nombre de réclamations, qu'un tel costume, trop étroit et rigide, peut entraîner des comportements de certains agents, qui ne sont pas en concordance avec l'attente légitime de l'exercice de leurs

fonctions. Il ne faut alors pas être étonné du ressentiment qui pointe dans certaines réclamations, où se mêle impuissance et révolte face à l'arbitraire de certains agents. On ne peut bien sûr pas contrarier le principe de sanction, dès lors qu'un acte est répréhensible ou susceptible de l'être. La constatation des infractions et la sanction de celles-ci sont indispensables à la sauvegarde de l'intérêt général. De nombreux secteurs sont ici concernés : l'environnement, l'urbanisme, la fiscalité, les transports publics... Si nous sommes parfois confrontés, au regard de réclamations, au peu d'engouement de certaines autorités à dresser procès verbal d'infractions, nous le sommes aussi au zèle de certains agents, prompts à des contrôles musclés. Il n'est nullement ici question de jeter le discrédit sur les nombreux agents qui exécutent au quotidien leur mission, souvent difficile, selon une déontologie irréprochable. Mais des dossiers témoignent cependant d'attitudes personnelles de certains agents, peu compatibles avec les conditions adéquates d'exercice de la mission qui leur est confiée et le principe d'égalité de traitement des administrés. Si ces cas demeurent isolés et marginaux, ce n'est pas une raison de les minimiser, voire de les ignorer. La nécessaire mission répressive exige un comportement irréprochable et des conséquences indubitablement équitables.

Le mot de la fin sera pour l'équipe qui m'entoure et qui, au cours de ces 15 années, non seulement a construit le cadre et les conditions de travail dans lesquels elle se devait d'agir, mais est toujours restée vigilante à suivre les évolutions nécessaires pour rencontrer les attentes de nos concitoyens. Les permanences décentralisées à travers toute la Wallonie, qui implique chacun au sein de l'équipe, la réalisation de notre logiciel de traitement des réclamations qui a démontré à suffisance son efficacité et son accessibilité pour les réclamants, notre démarche de progrès interne visant à regrouper nos énergies autour d'un « projet d'entreprise » partagé...et aujourd'hui notre chemin vers la qualité et notre certification « iso 9001 :2008 », qui sera opérationnelle début 2010, témoignent à suffisance de l'implication de chacune et chacun dans le processus de médiation. Qu'ils en soient ici cordialement remerciés.

Demain, les enjeux de la médiation régionale épouseront vraisemblablement ceux de la médiation communautaire. Les déclarations de politique régionale et communautaire prévoient en effet d'envisager la fusion des services de médiation de la Région wallonne et de la Communauté française.

Ce défi ne nous fait pas peur. Tant du côté régional que communautaire, les équipes sont prêtes à se construire un destin commun. Il convient en effet de constater que, depuis la création du service de médiation communautaire en 2003, les contacts entre les Médiateurs et leurs équipes ont été nombreux et suivis, notamment dans les pratiques de médiation ou la gestion de dossiers aux compétences partagées. S'y ajoutent les initiatives concertées comme les permanences communes décentralisées, certaines actions de communication.

Même si les écueils qui jalonnent ce chantier seront nombreux et devront être identifiés et dépassés, nous sommes convaincus que cette route est aussi synonyme d'ouverture et de passerelles entre la médiation et les institutions parlementaires.

Quel plus beau cadeau d'anniversaire pour le décret du 22 décembre 1994 que d'aiguiller la médiation régionale vers de nouveaux horizons.

Frédéric BOVESSE

15 ANS DE MEDIATION EN REGION WALLONNE

- 1994 Vote unanime du décret par le Parlement wallon créant le Médiateur de la Région wallonne
- 1995 Election du premier Médiateur, François PIROT, en mars
Accessibilité du Service en juillet
- 1996 1^{er} rapport annuel en août
- 1997 Démission du Médiateur et nomination d'un Médiateur suppléant, Marie-José CHIDIAC
- 1998 Nomination d'un nouveau Médiateur, Frédéric BOVESSE, en février
Création de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie – AOMF -
1^{ères} permanences décentralisées à Eupen et Tournai
- 1999 Elections régionales en juin
Adoption, le 17 juin, par l'Assemblée générale du congrès des Pouvoirs locaux et régionaux de l'Europe de la résolution sur le rôle des Médiateurs et Ombudsmans dans la défense des droits des citoyens au niveau des pouvoirs locaux
- 2000 Le cap des 1000 réclamations est dépassé
- 2001 Le Parlement wallon instaure une nouvelle procédure d'examen du rapport annuel
Les Médiateurs nationaux et régionaux de l'UE sont accueillis à Namur
- 2001-2002 A la rencontre des élus locaux à travers toute la Wallonie
- 2002 Vote du décret créant le Médiateur de la Communauté française en juin
Déménagement de l'avenue Bovesse à la rue Lucien Namèche
Le n°1 de la « Lettre du Médiateur » sort de presse
Création et exploitation du logiciel GREF

QUELQUES EVENEMENTS MARQUANTS

- 2003 Le Médiateur tire le bilan de son 1^{er} mandat, dans le rapport 2002/2003
Le Médiateur est nommé par le Parlement wallon pour un second mandat, en décembre
Le nouveau site internet, accessible aux personnes mal voyantes, est mis en ligne en novembre
L'Institution du Médiateur de la Communauté française s'équipe de GREF
Mission parlementaire au Val d'Aoste en vue d'analyser le mécanisme de médiation à l'échelon des pouvoirs locaux
- 2004 Elections régionales en juin
Accord de coopération entre les Médiateurs de la Grande Région
L'Institution du Médiateur du Grand Duché de Luxembourg s'équipe de GREF
- 2005 10^{ème} rapport annuel
Une démarche de progrès « PLEASE » est menée par l'équipe du Médiateur
- 2006 Le cap des 2000 réclamations est dépassé
Le Médiateur est élu vice-président de l'AOMF
Le Médiateur assume la présidence du réseau des Médiateurs de la Grande Région
L'e-news mensuelle est diffusée pour la 1^{ère} fois en octobre
- 2007 Les réclamants peuvent consulter leur dossier en ligne
Les Institutions de médiation du Mali et du Burkina-Faso s'équipent de GREF
- 2008 Le cap des 3000 réclamations est dépassé
- 2009 La certification ISO 900 : 2008 est en route
Elections régionales en juin
L'Institution de médiation du Sénégal s'équipe de GREF
« L'ombudsman » fête ses 200 ans



En guise d'introduction

Bilan de la médiation parlementaire en
Wallonie, 15 ans après l'adoption du
décret du 22 décembre 1994

PARTIE 2

L'Institution du Médiateur de la Région wallonne est née en décembre 1994. La pratique de la médiation était, à l'époque, relativement inconnue en Belgique, malgré son engouement dans les pays nordiques et anglo-saxons.

Partant d'une « feuille blanche », tout s'est construit et mis en place au jour le jour, à partir de mai 1995 et la nomination du premier Médiateur. L'édifice, d'abord empirique, s'est structuré au fil du temps, à partir des expériences vécues par des institutions similaires d'abord, et en y associant sa propre compétence acquise sur le terrain de la pratique ensuite et toujours actuellement.

Dans ce cadre, il est apparu nécessaire au Médiateur de faire réaliser un bilan général de la médiation parlementaire en Wallonie, 15 ans après le décret du 22 décembre 1994.

Cette mission a été confiée à une société de consultance : Deloitte.

Outre une approche descriptive des grandes étapes de l'activité de l'Institution au cours de ces 15 années, l'évolution et la pertinence de celles-ci font également l'objet d'une analyse spécifique, enrichie par les commentaires recueillis à l'occasion d'interviews réalisées auprès de personnes, intéressées et impliquées dans la vie de ce Service, au passé, au présent et au futur. Parmi celles-ci, des parlementaires wallons issus des quatre formations politiques qui constituent le Parlement, des fonctionnaires généraux de l'Administration et des OIP, des représentants de la société civile.

Il nous est apparu utile et pertinent d'insérer dans le présent rapport les éléments de ce bilan, afin de faire partager au lecteur l'évolution de la médiation wallonne ainsi que les perspectives de son développement et de son amélioration dans les années à venir. Sont repris dans ce cadre les avis qui ont été exprimés à l'occasion des interviews, qui nuancent, très souvent de manière positive, notre propre appréciation.

Cette 2ème partie reproduit in extenso le bilan dressé, dans ses aspects « évolution et pertinence des activités du Médiateur », principalement à l'égard du citoyen qui réclame et qui peut aussi être une association ou une entreprise, de l'Administration et des OIP, et du Parlement wallon.

Au fil du rapport, le lecteur retrouvera dans les différentes parties des extraits de ce bilan, aux endroits adéquats en fonction des thématiques abordées.

Enfin, la partie 8 consacrera, en guise de conclusion, la description, l'évaluation et les perspectives sous forme de recommandations, des principaux axes stratégiques de l'Institution, déclinés en objectifs et plans d'action.



1. DE L'ÉVOLUTION ET DE LA PERTINENCE DES ACTIVITÉS DU MÉDIATEUR ENVERS LES USAGERS

1.1 ÉVOLUTION DE LA PROXIMITÉ AVEC LES CITOYENS ET LES ENTREPRISES /ACCESSIBILITÉ

Le décret instituant le Médiateur stipule dans son article premier que «Le Médiateur de la Région wallonne reçoit [...] les réclamations concernant, dans leurs relations avec les administrés, le fonctionnement des autorités administratives régionales wallonnes [...]». L'article 9, § 1er, poursuit plus loin : «Toute personne physique ou morale qui estime, à l'occasion d'une affaire la concernant qu'une autorité administrative visée à l'article 1er 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 [...]».

La proximité du service pour toute personne, y compris handicapée, est donc un objectif primordial pour le Médiateur qui a multiplié les points d'accès à ses services en évitant tout formalisme superflu. Les principaux usagers des services du Médiateur sont les personnes physiques. Les personnes morales font peu usage de ces services. On peut estimer qu'elles préfèrent traiter directement avec l'Administration ou faire appel à un avocat ou leurs associations pour traiter leurs affaires.

A l'origine, le plaignant pouvait saisir le Médiateur par écrit – par envoi de courrier – ou oralement, en se présentant directement chez le Médiateur ou par téléphone. Tout en maintenant la gratuité du service, le Médiateur a mis en place diverses activités pour élargir le panel de possibilités de saisine de son service par le citoyen :

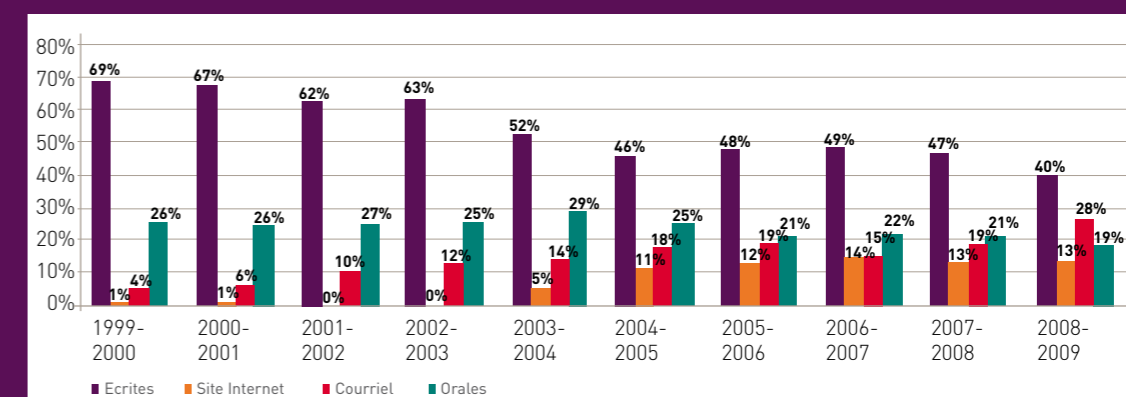
- **Décentralisation du service** : Dès 1998, les services du Médiateur se sont décentralisés avec une première expérience pilote à Eupen. Suite au succès de cette première expérience en 2001, 9 permanences étaient installées. En 2008, 16 permanences à travers la Wallonie et à Bruxelles étaient disponibles pour le public. Six de ces permanences (Namur, Bruxelles, Liège, Charleroi, Mons, Marche-en-Famenne et Neufchâteau) constituent depuis 2003 des guichets uniques où sont regroupées les permanences de la Région wallonne, de la Communauté française et du fédéral. Récemment, afin de rationaliser l'utilisation des permanences, certaines ne sont désormais plus accessibles que sur rendez-vous. Notons également que la démarche des permanences est également une occasion pour le Médiateur de toucher et de sensibiliser les élus locaux qui peuvent agir en tant que prescripteurs auprès de leurs administrés ;

- **Internet** : En 2000, le premier site, avec possibilité d'introduire des réclamations en ligne, a vu le jour. Depuis lors, le site a été « upgradé » deux fois, en 2003 (le site a été le deuxième labellisé Blindsurfer¹ en Région wallonne) et en 2008 pour offrir la possibilité au plaignant d'introduire ses plaintes via des questionnaires dits « intelligents » et de suivre en ligne l'évolution de son dossier en toute transparence ;

- **Téléphone vert** : La possibilité de saisir le Médiateur par voie téléphonique existe depuis la création du service en 1995. Afin de garantir l'accès à ses services par le plus grand nombre, le Médiateur a mis en place un numéro de « téléphone vert » en 2000 géré par un call center privé. Depuis 2008, le numéro vert est directement géré par les services du Médiateur en vue de réaliser des économies substantielles et pour améliorer l'efficacité et la qualité du service – les agents du Médiateur sont, en effet, mieux à même d'orienter et de renseigner la personne lors d'un premier contact ;

- **Courrier électronique** : Peu à peu le courrier postal, bien que toujours le premier mode de saisine utilisé par les plaignants, a fait place au courrier électronique. La rapidité de rédaction d'un e-mail peut, en effet, séduire les plaignants ; celle-ci dégrade néanmoins le niveau de détails nécessaire permettant à l'agent traitant d'avoir une vision précise du problème. Un contact ultérieur par téléphone ou par voie de courrier postal pour préciser la demande est dès lors souvent indispensable. Nous présentons ci-dessous, l'évolution en pourcentage des réclamations reçues par mode de saisine depuis 1999.

ÉVOLUTION DE L'UTILISATION DES MODES DE SAISINE (%)



Nous constatons que les plaintes écrites restent le mode de saisine le plus usité par les plaignants mais sont en diminution de plus de 20% en 2008 par rapport à 1999. Les nouveaux modes de communication prennent par contre de l'ampleur et sont en constante croissance depuis 2003 où les réclamations introduites via internet et courrier électronique sont de plus en plus nombreuses avec néanmoins une stagnation pour les plaintes introduites via le site entre 2006 et 2008. Avec le nouveau site développé en 2008, cette tendance devrait probablement revenir à la hausse.

En chiffre réel, nous observons que l'ensemble des plaintes est en croissance par rapport à 1999 et que l'usage de tous les modes de saisine est également en croissance avec quelques fléchissements pour l'usage du site lors de ses premiers balbutiements. La croissance du nombre de réclamations introduites annuellement peut signifier plusieurs choses : 1) la promotion du service est efficace et les citoyens qui ont besoin de ses services sont bien orientés, 2) le Médiateur constitue le service vers lequel se tourne par défaut le citoyen, pouvant être considéré comme le seul service en place pour traiter des plaintes des citoyens envers l'Administration, 3) la réglementation wallonne est de plus en plus complexe pour le citoyen, créant de la confusion et des erreurs d'interprétation comme autant de motifs de réclamation. Bien entendu, pour pouvoir définir précisément la signification de l'accroissement du nombre de réclamations, il faudrait réaliser une analyse fine des dossiers traités, la provenance des demandes, faire une comparaison avec d'autres régions qui offrent un service similaire ou pas de service de médiation du tout.

TABLEAU - ÉVOLUTION DU NOMBRE DE PLAINTES INTRODUITES PAR MODE DE SAISINE

	1999-2000	2000-2001	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Postales	705	921	816	948	855	784	1.045	1.252	1.485	1.196
Site internet	11	19	6	0	86	188	262	358	405	380
Courriel	45	79	131	185	231	315	423	383	596	853
Orales	264	355	353	382	481	421	452	574	667	575
Total	1.025	1.374	1.306	1.515	1.653	1.708	2.182	1.993	3.153	3.004

¹ Le label Blindsurfer est un label de qualité qui, lorsqu'il est apposé sur un site, offre à une personne handicapée de la vue la garantie que l'information lui est facilement accessible.

Afin de se faire connaître et de garantir un usage optimal de ces différents modes de saisine, le Médiateur a mis en place un plan de communication vers le grand public dès 1998. Le Médiateur a entrepris différentes activités de communication permettant de toucher toute personne en utilisant différents médias : télévision, radio, toutes-boîtes, presse quotidienne, affichage...

Malgré ces efforts de communication (le budget de communication pour l'année 2007 est de 125.000€ soit 7% du budget total), l'enquête de notoriété commandée en 2007 par le Médiateur tend à démontrer que l'Institution du Médiateur est encore peu connue du grand public. Cette enquête et les recommandations qui l'accompagnaient ont incité le Médiateur à mettre en place une démarche d'amélioration de la qualité de son service concernant tant ces activités externes qu'internes en y impliquant l'ensemble de ses collaborateurs.

1.2. CORRESPONDANCE ENTRE LES ACTIVITÉS DU MÉDIATEUR ET LES BESOINS DE MÉDIATION DES PERSONNES PHYSIQUES ET MORALES

Le premier volet de la mission du Médiateur est relatif au traitement des réclamations des usagers envers les services publics dans le cadre des compétences de la Région wallonne. Cette mission est spécifiée dans l'article premier du décret :

« 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. »

Comme décrit sur le site internet du service du Médiateur : « avec les citoyens et entreprises, nous décortiquons les problèmes rencontrés et cherchons des solutions dans les délais les plus courts possible (et ce, dans les limites des conditions de recevabilité de la réclamation) ».

Bien qu'aucun processus continu d'identification des besoins des citoyens n'est actuellement en place au sein du service du Médiateur, nous pouvons traduire les besoins des citoyens tels que décrits dans le décret : « toute personne physique et morale qui estime, à l'occasion d'une affaire la concernant, qu'une autorité administrative visée à l'article 1er 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 » (art. 9. §1er). Le service du Médiateur intervient donc quand les recours de première ligne sont épuisés et que le dialogue entre le citoyen et l'Administration est rompu.

A ce titre, nous constatons une évolution des activités menées par le service du Médiateur envers le citoyen. Plus particulièrement, ses actions ont visé à garantir et à améliorer l'accessibilité du service pour le citoyen. En référence au chapitre précédent, nous pouvons noter :

- l'introduction de permanences décentralisées dès 1998 et le développement du concept de guichet unique dès 2003 ;
- la mise à disposition d'un numéro vert en 2000 ;
- les actions entreprises afin de faciliter l'accès des personnes handicapées au service ;
- la multiplication des modes de saisines, notamment par l'introduction de la possibilité de saisine via le site Internet du Médiateur ;
- les activités dévolues au développement de la notoriété du service du Médiateur (information et communication envers le citoyen).

Sur base de ce constat, il est important de noter que le Médiateur a affiné au fil des années les activités menées afin de répondre aux attentes et aux besoins des citoyens. Les statistiques concernant l'évolution du nombre de réclamations selon le mode de saisine semblent appuyer ce constat. Les contacts par mode électronique se développent d'année en année, aujourd'hui le site internet est particulièrement performant pour l'introduction et le suivi des plaintes en ligne. Il est à noter cependant qu'une évaluation plus approfondie des causes imputables à cette évolution serait nécessaire afin d'affirmer la corrélation entre les activités menées et les tendances statistiques.

Les informations collectées lors des entretiens menés par le consultant renforcent également l'analyse ci-dessus. En effet, les personnes interrogées s'accordent à dire que le service du Médiateur répond à différents besoins du citoyen. Parmi ceux-ci, les plus largement cités sont :

- le besoin d'une entité neutre lorsque le dialogue est rompu entre le citoyen et l'Administration ;
- le besoin du citoyen d'être écouté et entendu dans ses difficultés avec l'Administration ;
- le besoin de clarification et de motivation plus approfondies des décisions prises lorsque le citoyen adresse une demande à l'Administration.

Il ressort des entretiens que les activités menées par le Médiateur répondent bien aux besoins et attentes des citoyens.

Cependant, certains besoins plus spécifiques ont été identifiés sur lesquels les interviewés ont émis des réserves quant à l'adéquation des activités menées par le service du Médiateur. Parmi ceux-ci furent citées les activités suivantes qui ne sont pas réalisées par le Médiateur :

- la possibilité de déposer une réclamation par des citoyens de façon collective. Ce besoin illustrant un besoin d'intégration de la société civile en tant que réclamant dans le périmètre de compétence du service du Médiateur ;
- la possibilité d'élargir la mission du Médiateur aux relations « commerciales », d'une part, entre le citoyen et les organismes publics (par ex. les réclamations envers certaines intercommunales) et d'autre part, entre le citoyen et les organismes privés. En ce qui concerne les entreprises, l'opinion des parties prenantes est qu'il n'y a pas d'attentes et de besoins particuliers de la part de ce groupe cible. Les entreprises préféreraient utiliser des canaux différents pour résoudre leur contentieux.

Ici encore, une évaluation plus approfondie des besoins des entreprises pourrait mettre en lumière des pistes de réflexion quant à l'adéquation des activités menées.

En conclusion, les informations collectées montrent qu'il n'y a pas actuellement de processus en place permettant l'identification des besoins et attentes émises par les acteurs impliqués. Cependant, l'analyse permet de mettre en lumière l'évolution et les constantes améliorations que le service du Médiateur a mises en œuvre au fil du temps afin d'atteindre les objectifs de sa mission. Nous pointons particulièrement les actions de proximité avec le citoyen afin de directement échanger avec lui sans formalisme.

2. DE L'ÉVOLUTION ET DE LA PERTINENCE DES ACTIVITÉS DU MÉDIATEUR ENVERS L'ADMINISTRATION ET LES OIP

2.1. ÉVOLUTION DES RELATIONS AVEC L'ADMINISTRATION ET LES OIP

Outre le Parlement, l'Administration wallonne et les OIP sont des destinataires des recommandations et des interlocuteurs privilégiés du Médiateur. En effet, et en toute logique, ce sont eux qui sont amenés à mettre en œuvre la loi et vers qui les personnes adressent leurs plaintes. Dans le cadre de la résolution des conflits, le service du Médiateur est quotidiennement amené à collaborer avec l'Administration et les OIP. Cette collaboration a pris du temps à s'installer, les agents du service du Médiateur devant apprendre à connaître les matières et le fonctionnement en détails et les fonctionnaires des Administrations devant découvrir la valeur-ajoutée représentée par la présence d'un Médiateur en Région wallonne.

Le Médiateur a rencontré et rencontre encore, quand le besoin s'en fait sentir de part et d'autre, les Fonctionnaires généraux de l'Administration afin d'améliorer la réceptivité et la compréhension de son action. Aujourd'hui, ces visites se font moins fréquentes mais il rencontre toujours annuellement le Secrétariat général du SPW ; le Médiateur fait partie des institutions de la Région wallonne reconnues par toutes les personnes que nous avons rencontrées. Néanmoins, malgré la volonté du Secrétariat général de rassembler les différentes Directions générales autour du rapport du Médiateur et la volonté de Directeurs généraux d'avoir davantage de contacts avec lui, il reste aujourd'hui encore des zones de méfiance envers le Médiateur parmi les fonctionnaires au sein de l'Administration. Les interventions du Médiateur sont parfois perçues comme des contrôles individuels plutôt qu'une réflexion collective sur le fonctionnement de leur service.

Les contacts les plus réguliers ont lieu entre les agents du Médiateur et les fonctionnaires traitants. Au fil des années, un réel réseau informel s'est constitué pour résoudre les plaintes soumises au Médiateur, en parallèle aux voies hiérarchiques formelles. Afin de formaliser les contacts entre les services, l'idée d'un réseau de correspondants s'est concrétisée en 2000. Cette expérience n'a pas pris l'ampleur escomptée en raison notamment :

- du niveau des agents de l'Administration désignés pour être correspondants : la complexité des matières traitées demande en effet de la part du correspondant d'avoir une bonne connaissance technique des dossiers et des procédures les régissant ;
- du manque de disponibilité des correspondants : le nombre de dossiers traités annuellement ne permettant pas d'établir un correspondant fixe dans chaque Administration ;
- De la pertinence d'un tel réseau : les correspondants ne doivent pas constituer un intermédiaire supplémentaire entre l'agent du Médiateur et le gestionnaire des dossiers au sein de l'Administration.

2.2. CORRESPONDANCE ENTRE LES ACTIVITÉS DU MÉDIATEUR ET LES BESOINS D'AMÉLIORATION DE LA PERFORMANCE ET DE LA QUALITÉ DE L'ADMINISTRATION ET DES OIP

Comme pour les besoins du citoyen, il n'y a pas à proprement dit de processus d'identification des besoins d'amélioration de l'Administration et des OIP mis en place par le Médiateur. Cependant, comme énoncé dans le décret instaurant le Médiateur, l'objectif à atteindre n'est bien entendu pas seulement

de recevoir et traiter les réclamations recevables, mais aussi d'améliorer le fonctionnement de l'Administration (Cfr. entre autres article 12 §3 et 4).

L'atteinte de cet objectif passe principalement par la formulation de recommandations. Il s'agit d'une part, des recommandations émises sur le fonctionnement de l'Administration, et, d'autre part, des recommandations sur des textes législatifs, décrets ou réglementaires. Ces actions sont donc directement liées à la soumission des rapports annuels contenant les avis et recommandations du Médiateur.

Stricto sensu, ces actions répondent donc aux besoins de l'Administration et des OIP et peuvent être dès lors considérées comme pertinentes.

Cependant, il est important de noter les activités menées par le Médiateur visant à faciliter l'atteinte de cet objectif et participant de façon indirecte à l'amélioration de la performance et de la qualité du service administratif de la Région wallonne. A ce titre, les actions du Médiateur se concentrent principalement sur le renforcement de la collaboration entre l'Administration et le service du Médiateur afin de conduire à une meilleure compréhension du service et à améliorer la réceptivité de l'initiative du Médiateur. Elles visent également à faciliter et encourager la prise en compte des avis et des recommandations.

Plusieurs actions ont été menées depuis la création du service du Médiateur. Parmi d'autres :

- des rencontres directes avec les fonctionnaires (rencontres avec les Fonctionnaires généraux, les fonctionnaires traitant et rencontres entre les équipes du Médiateur et celles de l'Administration) ;
- la participation à des colloques organisés par l'Administration ou par des entités administratives ;
- la visite des services de l'Administration afin d'aller à la rencontre des « métiers » de l'Administration ;
- l'établissement d'un réseau de correspondants au sein de l'Administration.

De plus, des actions plus transversales ont été menées. Citons, par exemple, le développement des compétences des Agents de niveau 1 du service du Médiateur dans des domaines « privilégiés » d'intervention, la promotion de l'existence du service du Médiateur dans les documents d'information émanant des autres institutions wallonnes à destination du public et les permanences décentralisées dans les CIA (Centres d'Information et d'Accueil) de la Région wallonne.

Les informations collectées démontrent que la progression de la collaboration a été lente et laborieuse. Ainsi, le bilan du premier mandat² présente une évaluation des actions menées envers l'Administration plutôt mitigée. En effet, le constat était qu'au sein de l'Administration, le bien-fondé de l'action du Médiateur et de sa valeur ajoutée potentielle dans le fonctionnement de l'Administration n'était pas unanimement reconnu.

L'importance de la collaboration a été réitérée lors du deuxième mandat du Médiateur et les actions à poursuivre ont constitué un des axes stratégiques qui structurent l'orientation du service. A la poursuite des actions définies sous le premier mandat s'ajoutent :

- la mise au point d'un système permettant l'évaluation constructive de la prise en compte des recommandations et suggestions du Médiateur ;
- l'évaluation sereine des griefs et récriminations des réclamants, au regard des contraintes de toute nature auxquelles l'Administration est confrontée (légales, organisationnelles, administratives...);

² Rapport annuel du Médiateur 2002-2003, Bilan du mandat du Médiateur de la Région wallonne de 1998 à 2004.

- l'importance des contacts personnels dans la relation Médiateur/Administration (sans renoncer ni à la procédure écrite ni au respect de la voie hiérarchique).

Force est de constater que les actions visant à renforcer la collaboration ont progressé durant le second mandat du Médiateur. En effet, l'exercice 2005-2006 voit dans les relations avec les autorités administratives régionales, « une disponibilité croissante des Administrations et OIP et, à travers eux, des fonctionnaires qui sont les interlocuteurs privilégiés. Les contacts avec les Administrations se font certes selon une procédure convenue, écrite et hiérarchique. Toutefois, une grande liberté est laissée aux conseillers traitant les dossiers, pour développer des relations transversales dont l'unique but est la recherche d'un travail efficace. Ce mode de fonctionnement n'entrave en rien la procédure de base. D'autre part, il convient de noter les contacts périodiques avec les fonctionnaires dirigeants permettant de faire le point sur certains dossiers ou certaines matières³ ». L'information collectée pour les exercices suivants permet de poser le constat que cette évolution des relations entre le service du Médiateur et l'Administration a connu une progression constante jusqu'à présent.

Les entretiens menés avec les représentants de l'Administration et des OIP mettent en lumière la pertinence des actions du Médiateur et cette constante progression. En effet, plusieurs points ont été abordés lors des entretiens, notamment la perception de la valeur ajoutée du Médiateur, les attentes spécifiques de l'Administration et des OIP et l'adéquation de l'activité du Médiateur par rapport à ces attentes.

En ce qui concerne la réceptivité par rapport au Médiateur, toutes les personnes interrogées ont reconnu que le service du Médiateur constitue une valeur ajoutée à l'amélioration de la performance de leurs services. Le service du Médiateur est donc perçu comme faisant du sens et n'est pas, ou n'est plus, perçu comme un organe de contrôle constituant un frein ou une barrière au déroulement du travail administratif. Il est ajouté que le service du Médiateur est un excellent outil permettant un regard extérieur sur le fonctionnement de l'Administration, agissant dès lors comme un baromètre de gestion de la qualité des services aux citoyens.

En ce qui concerne les attentes spécifiques de l'Administration et des OIP envers le Médiateur et l'adéquation des actions par rapport à ces besoins, les personnes interrogées ont surtout mentionné ce qu'elles attendaient du Médiateur :

- une collaboration étroite entre les services ;
Les personnes interrogées ont, de façon unanime, exprimé un avis positif mais ont également relevé que la collaboration entre les services pouvait être optimisée. En particulier, les cellules transversales (EASI-WAL, la cellule fiscale) et les OIP ont exprimé de façon claire leur volonté d'agir de concert avec le Médiateur. Selon les interlocuteurs, des bénéfices pourraient être tirés des actions du Médiateur non seulement lors de la formulation des avis et des recommandations mais aussi durant la procédure de traitement des réclamations. En effet, bien qu'il y ait adéquation des actions par rapport aux besoins, les complémentarités potentielles ne semblent pas assez exploitées. Des collaborations existent, notamment avec EASI-WAL lors de groupes de travail thématiques (par exemple, lisibilité des textes législatifs et « formulaires ») mais il a été mentionné que la collaboration pourrait être approfondie : une chaîne de résolution des réclamations pourrait être mise en place permettant l'intervention et/ou la collaboration de plusieurs acteurs (Médiateur, EASI-WAL, etc.) actifs dans l'identification et la résolution des problèmes des citoyens. Ceci pourrait par exemple se traduire par des groupes de travail avec les acteurs impliqués.

- une compréhension plus grande des attentes des usagers de par son intervention ;
Pour la plupart des interviewés, les activités du Médiateur répondent à ce besoin de façon indirecte grâce aux avis et recommandations synthétisés dans le rapport annuel. Cependant, les répondants ont exprimé une volonté d'accroître l'implication des acteurs (Administration et OIP) lors de l'élaboration des recommandations les concernant. Plusieurs pistes de réflexion ont été énoncées comme par exemple, que le rapport annuel soit présenté tant auprès du Comité Stratégique du SPW que lors d'un entretien en face à face avec chaque Directeur général (mandataire). Il ressort des entretiens que l'Administration est demanderesse de travail en commun « sur le terrain ». Des Parlementaires ont également soulevé que les recommandations du Médiateur sont dirigées vers le Parlement afin que celui-ci ait un impact significatif sur l'Administration. Or, le Parlement a une influence indirecte sur l'Administration. Il ne peut en effet qu'interpeller les membres du Gouvernement afin que ceux-ci saisissent leur Administration.
- un rôle de filtre pour les réclamations et donc une diminution de la charge administrative ;
Cette attente a été soulignée par la plupart des intervenants et tous ont mis l'accent sur les connaissances pointues des domaines traités par les différentes directions de l'Administration. Le Médiateur joue donc pleinement le rôle de filtre en traitant les réclamations sans devoir interroger l'Administration.
- un moyen d'éviter l'arbitraire dans le traitement des dossiers ;
Un regard objectif est souvent bénéfique et évite que le dialogue ne soit rompu avec le citoyen. Les répondants ont ici souligné l'intervention du Médiateur comme élément objectif qui permet d'éviter et/ou de limiter les erreurs. Celui-ci permet également d'encourager le traitement transparent des dossiers.
- un relais vers le Parlement lorsqu'un certain nombre de plaintes sont récurrentes et une collaboration accrue avec le politique ;
Les entretiens ont démontré que le Médiateur est perçu comme un appui dans l'introduction des demandes de modifications de textes législatifs/réglementaires qui rencontrent trop de difficultés de mise en œuvre ou d'interprétation (ex : prime à l'emploi – notion de PME ...). Dans de tels cas, la collaboration, plus que souhaitable, est perçue comme essentielle.

En conclusion, si les activités menées durant le premier mandat ont surtout permis d'asseoir et de faire accepter le bien-fondé et la valeur ajoutée du service de Médiation, le second mandat du Médiateur a été l'occasion de renforcer la collaboration avec l'Administration et les OIP. D'une manière générale, les informations que nous avons collectées concernant les actions du Médiateur par rapport aux attentes de l'Administration et des OIP nous permettent de dresser un bilan positif quant à leur pertinence.

3. DE L'ÉVOLUTION ET DE LA PERTINENCE DES ACTIVITÉS DU MÉDIATEUR ENVERS LE PARLEMENT WALLON

3.1. ÉVOLUTION DES RELATIONS AVEC LE PARLEMENT WALLON

Le modèle de médiation choisi par le législateur wallon est la médiation parlementaire – le Médiateur fait partie de l'Institution parlementaire wallonne mais exerce ses fonctions de façon indépendante. Outre le traitement des réclamations recevables, le Médiateur a donc pour objectif la formulation de recommandations auprès de l'Administration et du Parlement, en ce compris la prise en compte de ses recommandations, afin de contribuer à l'amélioration de la performance et de la qualité du service public wallon.

³ Rapport annuel du Médiateur 2005-2006.

La relation principale entre le Médiateur et le Parlement se matérialise à travers le Rapport annuel de ses activités. Comme stipulé à l'article 16 du décret portant création de l'Institution de Médiateur de la Région wallonne, 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. C'est au Parlement qu'il revient donc de mettre en œuvre les recommandations du Médiateur qu'il juge pertinentes en légiférant ou en interpellant le Ministre responsable de la matière visée, à lui de saisir son Administration. Parallèlement aux Rapports annuels, le Médiateur peut également saisir d'initiative le Parlement via des Rapports spéciaux, tel fût le cas en 2005, lorsque le Médiateur a produit un Rapport de ce type concernant l'Allocation de Déménagement et Loyer (ADeL).

Dans les premières propositions de décret, le Rapport du Médiateur devait être bisannuel. Suite aux derniers amendements apportés au décret à la fin de l'année 1994, le rapport est donc annuel car, d'après les justifications des amendements, un bilan s'impose chaque année, de façon à faire au plus vite les recommandations qui s'imposent aux différentes Administrations.

Jusqu'en 2001, le Rapport du Médiateur est « simplement » transmis au Parlement qui en fait la publicité. En 2001, le Règlement d'ordre intérieur du Parlement, en son Article 75, permet au Médiateur de présenter son rapport en séance publique de la Commission des Affaires intérieures et de la Fonction publique. Chaque Commission du Parlement reçoit les recommandations la concernant et peut inviter le Médiateur pour débattre de celles-ci.

L'opportunité pour le Médiateur de présenter son rapport directement auprès des Commissions suite à sa remise au Président du Parlement wallon est un signe d'ouverture des Parlementaires par rapport aux recommandations du Médiateur. Dès 2002, le rapport de la Commission des Affaires intérieures et de la Fonction publique relatif au Rapport annuel du Médiateur est d'ailleurs présenté en séance plénière du Parlement wallon.

La relation avec le Parlement, l'ouverture de celui-ci par rapport aux recommandations du Médiateur, dépendent de la sensibilité des élus qui le composent, et d'une législature à l'autre des avancées sont plus perceptibles. La législature 1999-2004 a été caractérisée par des avancées avec en point d'orgue l'introduction de l'article 75 dans le Règlement d'ordre intérieur du Parlement, alors que la législature 2004-2009 s'est davantage inscrite sous le signe de la consolidation et de la continuité. La présentation du Rapport du Médiateur est, au fil des ans, devenue un rituel pour les Parlementaires.

A titre plus individuel, le Médiateur a entretenu et entretient encore des contacts réguliers avec des Parlementaires, en cela compris les chefs des groupes politiques afin d'accroître sa valeur ajoutée et la notoriété du service. Ici encore, l'esprit d'ouverture envers le Médiateur qui anime chaque mandataire caractérise la nature de la relation

3.2. CORRESPONDANCE ENTRE LES ACTIVITÉS DU MÉDIATEUR ET LES BESOINS D'AMÉLIORATION DU CADRE LÉGISTIQUE WALLON

Il faut également chercher ici les besoins du Parlement par rapport au Médiateur dans le décret instaurant le Médiateur de la Région wallonne. Le Médiateur peut formuler des recommandations à propos des textes légaux (article 12 §4). Le Médiateur formule ses recommandations soit dans des rapports spécifiques soit dans son Rapport annuel (article 16).

Le Médiateur contribue au travail parlementaire par la remise de ce Rapport mais aussi par des relations fréquentes et suivies avec le Parlement. Ce partenariat a pu se développer grâce à la nouvelle procédure d'examen du rapport annuel, telle qu'elle résulte de la modification de l'article 75 du Règlement d'Ordre Intérieur du Parlement. D'autres actions sont également venues contribuer à ce partenariat comme les contacts réguliers avec les groupes politiques et avec les Parlementaires.

Le bilan du premier mandat du Médiateur mettait en lumière le renforcement de la relation entre l'Institution du Médiateur et le Parlement wallon. Cependant, si ces relations ont abouti à un débat et à une réflexion plus soutenue des recommandations, « leur prise en compte n'est que très rarement rencontrée ».

Les entretiens menés avec les Parlementaires nous indiquent que les attentes du Parlement wallon vis-à-vis du Médiateur sont essentiellement de deux natures complémentaires :

- Le Médiateur représente l'interface entre le service public et le citoyen ;
- Il permet l'identification des « nœuds » rencontrés par les citoyens.

Cependant, les personnes interrogées ont souligné le manque de suivi des recommandations formulées par le Médiateur, résultant plus du fait que le Parlement n'en fait pas une action prioritaire que par l'inadéquation du travail du Médiateur par rapport aux attentes du Parlement wallon.

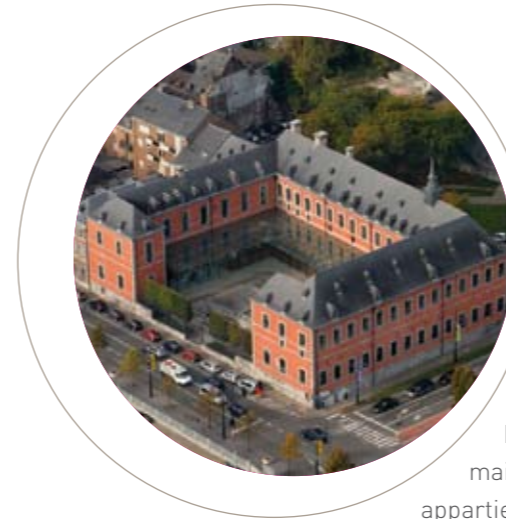
Bien que le rapport soit reconnu comme un outil instructif et qu'il a permis d'aboutir à des « rééquilibrages » administratifs ou à des adaptations de textes réglementaires, il est établi que nombre de recommandations restent sans réaction. Même si certains interlocuteurs déplorent le manque de pistes concrètes d'amélioration et considèrent le rapport comme trop orienté « état des lieux », la plupart des personnes interrogées s'accordent à dire que le rapport constitue un excellent outil pour le travail parlementaire tant au niveau des observations que des pistes de réflexion concrètes. Ceux-ci reconnaissent également que le Médiateur est un atout pour le Parlement mais celui-ci n'exploite pas assez cet atout. L'examen du rapport annuel se fait de façon inégale, le regard transversal est privilégié par rapport à l'analyse par Commission et dès lors, les traitements des constats et suggestions apparaissent comme très inégaux et parfois galvaudés.

En conclusion, les actions du Médiateur apparaissent adéquates par rapport aux attentes du Parlement. Toutefois, il est important de constater que ses prérogatives se limitent à la formulation de recommandations, à la présentation du Rapport annuel et à renforcer le partenariat avec le Parlement wallon. A ce titre, la pertinence des actions n'est donc pas à remettre en doute. Cependant, les informations collectées tendent à identifier une faiblesse quant à l'utilisation finale des résultats afin de contribuer au travail parlementaire. Le Rapport annuel dont la clarté et la pertinence sont unanimement reconnues est dans ce cadre insuffisamment exploité.



Recommandations d'ordre général

PARTIE 3



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 appel 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. Ce constat pose la question du suivi et de l'évaluation des recommandations formulées par l'Institution de médiation wallonne.

En juillet 2008, une proposition de décret a été déposée au Parlement wallon par 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.

TRANSMISSION DES RECOMMANDATIONS VERS LES PUBLICS-CIBLES

La transmission des recommandations vers les publics-cibles est assurée par la structure même du Rapport. Chaque partie concernée peut facilement retrouver l'information qui l'intéresse et s'y attacher à sa guise.

De plus, la présentation du Rapport et sa discussion dans les différentes Commissions parlementaires sont incontestablement des priorités stratégiques pour le Médiateur.

A ce titre, il est important de noter l'évolution apportée par la procédure mise en place dans le cadre de l'article 75 du Règlement d'ordre intérieur du Parlement. Cette procédure peut être résumée par la possibilité offerte à chaque Commission parlementaire de se saisir du Rapport annuel du Médiateur dans les matières qui la concernent plus précisément.

Chaque année, le Médiateur procède à la remise officielle de son Rapport annuel au Président du Parlement wallon. A cette occasion, le Médiateur est entendu. Ce Rapport est ensuite examiné par les différentes Commissions et celles-ci transmettent leurs conclusions à la Commission des Affaires intérieures et de la Fonction publique. La Commission des Affaires intérieures et de la Fonction publique établit un rapport reprenant ses conclusions et celles des Commissions permanentes.

La Conférence des présidents peut organiser une séance publique sur le rapport du Médiateur, accompagné des conclusions de la Commission des Affaires intérieures et de la Fonction publique.

PERCEPTION DES COMPÉTENCES DU MÉDIATEUR QUANT À LA FORMULATION DES RECOMMANDATIONS

Les personnes interrogées à ce sujet s'accordent à dire que le Médiateur est tout à fait compétent quant à la formulation des recommandations, tant générales que spécifiques. En effet, la perception générale est que les compétences de l'Institution du Médiateur à adresser des recommandations sont reconnues et que celles-ci sont en adéquation par rapport au contexte politique, organisationnel et légal. De plus, les interlocuteurs ont souligné le panel de compétences déployé par le Médiateur et son équipe afin de couvrir des matières parfois très complexes.

En matière de recommandations visant les modifications législatives et donc adressées plus spécifiquement au Parlement, les personnes interrogées n'ont à aucun moment remis en cause les compétences du service de médiation à les formuler. Malheureusement, la majorité d'entre eux regrettent le peu de suivi de la part du Parlement.

En matière de recommandations visant à l'amélioration du fonctionnement de l'Administration, les personnes interrogées soulignent l'efficacité et la compétence du Médiateur dans leur formulation. Cependant, certains appuient la nécessité d'avoir plus de pistes d'amélioration concrète, principalement en regard des recommandations adressées en matière de fonctionnement de l'Administration.

LA PRISE EN COMPTE DES RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR

Bien que le pouvoir du Médiateur sur ce point soit limité, nous pouvons souligner plusieurs actions mises en place afin de remplir cet objectif.

A ce titre, bien qu'aucun processus d'identification de la prise en compte des recommandations par le public-cible n'ait été identifié, il est important de souligner que le Médiateur recommande depuis le début de son premier mandat l'instauration d'une procédure et de critères d'évaluation des recommandations formulées dans le Rapport annuel. Cette recommandation a été de nouveau inscrite dans les axes stratégiques du service lors du deuxième mandat du Médiateur.

Afin de rencontrer cet objectif, le Médiateur réitère de façon systématique les recommandations n'ayant pas fait l'objet de réaction. En effet, le Médiateur souligne que « plusieurs recommandations d'ordre général sont exprimées et réitérées chaque année, depuis plusieurs exercices et, pour certaines, depuis l'origine de l'Institution. Ce constat pose la question du suivi des recommandations du Médiateur, déjà débattue dans l'enceinte parlementaire. En effet, le rôle du Parlement wallon dans l'« évaluation » des recommandations du Médiateur est primordial. A cet égard, il y a lieu de relever les avancées positives, qui résultent de la nouvelle procédure d'examen du rapport du Médiateur. Elles se sont essentiellement traduites à l'égard des recommandations spécifiques. Concernant les recommandations générales, il serait souhaitable d'organiser un meilleur suivi, afin de leur réserver le sort qu'il convient.

En juillet 2008, une proposition de décret (Doc 816 (2007-2008)) a été déposée au Parlement wallon. 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.

Les recommandations sont un appel au Parlement wallon mais également à l'Administration, dans son ensemble et au sens le plus large du terme, ainsi qu'au Gouvernement wallon, à qui il appartient de faire évoluer les situations relevées, de façon à faire progresser de manière positive les attitudes et les habitudes des Administrations.

Ce constat est appuyé par la perception que nous ont exposée les personnes interrogées à ce sujet. En effet, si le travail du Médiateur est jugé transparent et efficace jusqu'à la formulation des recommandations, le suivi de celles-ci suscite un avis plus mitigé. Les interlocuteurs ont mis en exergue le manque de retour au sujet des décisions prises à l'égard et en fonction du rapport du Médiateur. Plusieurs interlocuteurs ont ainsi pointé le manque d'intérêt de la part du Parlement wallon en ce qui concerne l'utilisation et l'exploitation des informations et des avis contenus dans le Rapport annuel.

De manière générale, les interlocuteurs soulignent le besoin de plus de transparence dans l'utilisation des recommandations par leurs destinataires. En effet, les recommandations, même si elles sont jugées intéressantes et à propos, ne font pas l'objet de débats au sein du Parlement et aucun feed-back ne leur est apporté. Certaines personnes interrogées estiment que le Médiateur devrait aller plus loin dans ses recommandations en proposant des solutions opérationnelles concrètes. Elles devraient dès lors, pour les plus pertinentes, être directement dirigées vers l'Administration et leur

mise en œuvre suivie par le Médiateur. D'autres personnes interrogées estiment par contre que les recommandations sont assez précises mais que c'est le Parlement et le Gouvernement qui ne prennent pas les décisions requises, l'influence du Parlement sur l'Administration étant limitée.

En effet, certains entretiens avec les parties prenantes démontrent une volonté d'appuyer les actions du Médiateur en ce qui concerne la prise en considération des recommandations. A ce titre, les recommandations devraient être d'avantage étoffées d'avis et de pistes de solutions pour les problèmes au quotidien, offrir plus de possibilités aux parties prenantes de détecter le fondement même de la recommandation générale afin d'optimiser leur mise en œuvre, selon leur moyen et dans les domaines qui les concernent. Le fait que les recommandations soient trop générales empêche de pouvoir vulgariser les cas concrets et informer les citoyens de façon plus proche.

En conclusion, la contribution du Médiateur au travail parlementaire peut donc ici se traduire par :

- une formulation récurrente de recommandations dont certaines ont abouti à des modifications décrétales ;
- une connaissance des publics-cibles et l'adéquation du rapport en fonction de ceux-ci ;
- un processus de présentation et de discussion du rapport annuel avec le Parlement favorisant les échanges entre le Médiateur et les destinataires des recommandations, qui pourrait néanmoins être amélioré.

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 recommandation⁴, 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 »⁵.

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 décret⁶ qui invite les communes de la Communauté flamande à se doter d'un service de médiation ou à recourir au service du Médiateur

⁴ Voir à ce propos les développements du rapport annuel du Médiateur 2004-2005, p.23 et suivantes.

⁵ Doc 102 (2004-2005) - n°1.

⁶ Vlaams Parlement document n° 347 (2004-2005)

flamand. Une expérience-pilote, à l'instar de celle qui avait été annoncée en Région wallonne, est actuellement en cours.

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 ».

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 cours⁷.

Cette problématique a été évoquée, à maintes reprises, devant le Parlement wallon⁸ 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 a 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.

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.

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

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 Région wallonne, 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 sociale.

À 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.**

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 décréte.

⁷ Rapport annuel 2003-2004, p.31 et suivantes.

⁸ Voir notamment à ce propos CRAC n°16 Session (2004-2005).

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.

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 mai 2006, le Secrétariat général du MRW a décidé de créer un comité de coordination « relations avec le Médiateur », composé d'un représentant par Direction générale. Les modalités de collaboration qu'entretient le Médiateur avec l'Administration devront être adaptées à la nouvelle structure du SPW et de ses nouveaux managers.

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 parfois 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 est 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.

RECOMMANDATIONS D'ORDRE GÉNÉRAL

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,...).

2. MOTIVATION DES ACTES ET DÉCISIONS ADMINISTRATIFS

La motivation des actes 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 est 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 veille à expliquer à l'administré, dans des termes clairs et accessibles, les motifs de sa décision et les recours dont il dispose.

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.

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 oeuvre 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 encourageants, dans la mesure où l'ensemble des Directions générales ont mis en place une systématisation des accusés de réception. Il faut cependant relever le cas des primes à l'énergie où ce délai de dix jours n'est pas respecté⁹.

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

Suite au traitement des réclamations, notamment relatives à la perception de la taxe sur les déchets ménagers, le Médiateur a formulé une recommandation dont la pertinence dépasse le strict cadre de la taxe qui en est à l'origine.

Cette recommandation 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, ...). Bien qu'en 2003, la taxe sur les déchets ménagers ait été abandonnée et soit actuellement en cours d'apurement définitif, il n'en demeure pas moins que d'autres taxations subsistent, comme la redevance radiotélévision ou encore la taxe sur le déversement des eaux usées, qui pourraient bénéficier de telles mesures qualitatives. On peut également se référer aux problèmes posés dans le cadre des primes à l'énergie. L'Administration semble sensible à cette recommandation et plusieurs Directions générales se sont engagées dans un système de Qualité Emas-Iso. D'autres démarches de qualité sont également d'actualité tel que le recours au cadre d'auto-évaluation de la fonction publique (CAF).

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. Au cours des trois 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.

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.

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 deux derniers exercices ont relevé des problèmes de retard 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.

⁹ Voir à ce propos la partie 4 – Secteurs d'interventions – II. Énergie

Mentionnons, à ce propos, que l'AWIPH vient d'instaurer 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.

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).

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.

Nombreux 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 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.



Secteurs d'intervention et recommandations

PARTIE 4

- Recommandation 2009-1 - Fiscalité – Redevance Radio-Télévision - Conservation des données
- Recommandation 2009-2 - Fiscalité – Redevance Radio-Télévision - Pro-activité dans la gestion des recouvrements
- Recommandation 2009-3 - Fiscalité – Redevance Radio-Télévision - Paiement au prorata des mois de détention – Cas de force majeure
- Recommandation 2009-4 - Fiscalité – Redevance Radio-Télévision - Doublement des montants éludés
- Recommandation 2009-5 - Fiscalité – Renforcer l'information quant à l'application de l'Ecomalus
- Recommandation 2009-6 - Prime énergie – Accusé de réception des demandes - Ecourter le délai imparti à l'Administration
- Recommandation 2009-7 - Prime énergie – Renforcement de l'information au citoyen
- Recommandation 2009-8 - Prime énergie – Mesures transitoires
- Recommandation 2009-9 - Aides au logement – Définition de l'enfant à charge
- Recommandation 2009-10 - Aides au logement – Remboursement de l'indu relatif aux aides
- Recommandation 2009-11 - Aides au logement – Prêt « tremplin » - Détermination de la valeur vénale
- Recommandation 2009-12 - Aides au logement – Prêt « tremplin » - Modalités de recours
- Recommandation 2009-13 - Aides au logement – Prime à la construction- Redéfinition de la notion de noyau d'habitat
- Recommandation 2009-14 - Logement social – Création d'un logiciel utilisé par l'ensemble des SLSP
- Recommandation 2009-15 - Logement social – Entamer une réflexion sur l'opportunité de maintenir le critère de l'ancienneté
- Recommandation 2009-16 - Logement social – Entamer une réflexion sur l'opportunité de maintenir la priorité communale
- Recommandation 2009-17 - Logement social – Entamer une réflexion sur l'opportunité de maintenir les règlements spécifiques
- Recommandation 2009-18 - Logement social – Revoir le mécanisme de dérogations
- Recommandation 2009-19 - Logement social – Radiation de candidatures - Etablir des listings des logements vacants
- Recommandation 2009-20 - Logement social – Adaptation du logement au handicap du demandeur - Réalisation d'un inventaire des logements

- Recommandation 2009-21 - Logement social – Détermination du loyer
- Recommandation 2009-22 - Logement social – Répartition des charges de réparations incombant aux SLSP et aux locataires
- Recommandation 2009-23 - Logement social – Charges locatives – Remboursement des provisions
- Recommandation 2009-24 - Intégration des personnes handicapées – Rationalisation et complémentarité des recours
- Recommandation 2009-25 - Intégration des personnes handicapées – Aides matérielles - Simplification de la procédure d'intervention financière dans l'achat des produits absorbants
- Recommandation 2009-26 - Intégration des personnes handicapées – Simplification de la procédure d'introduction de la demande d'aide individuelle
- Recommandation 2009-27 - Intégration des personnes handicapées – Carence d'information visant la limitation des interventions de l'AWIPH pour les personnes âgées de plus de 65 ans
- Recommandation 2009-28 - Intégration des personnes handicapées – Accueil et hébergement - Révision des critères de programmation et de gestion de la liste des cas prioritaires
- Recommandation 2009-29 - Intégration des personnes handicapées – Adoption de nouvelles normes concernant le personnel de l'enseignement
- Recommandation 2009-30 - Action sociale – Maison de repos – Procédure de cession de lits
- Recommandation 2009-31 - Prime à l'emploi – Remboursement de la prime au prorata de la création d'emploi
- Recommandation 2009-32 - Primes à l'emploi – Conditions de remboursement des primes
- Recommandation 2009-33 - Distribution d'eau – Surconsommation - Alerter le consommateur

EFFICACITÉ ET UTILITÉ DU SERVICE DU MÉDIATEUR

Plusieurs éléments concordants ont été cités lors des entretiens menés avec les interlocuteurs du Médiateur. En effet, la transparence du traitement des réclamations a été soulignée à plusieurs reprises notamment grâce aux procédures automatisées et consultables par le citoyen sur Internet. La transparence est également assurée par le rapport annuel qui est exhaustif tout en assurant la confidentialité.

Sur la rapidité du traitement en comparaison avec d'autres moyens de recours, les répondants ont indiqué que le Médiateur était un atout indéniable pour les citoyens, évitant à ceux-ci que leurs situations litigieuses dégénèrent en recours judiciaires interminables, lourds et coûteux.

De plus, afin d'apporter un élément à l'évolution du traitement non contentieux des plaintes, il est important de noter que les personnes interrogées reconnaissent que le caractère neutre, ni juge, ni partie, du Médiateur favorise le sentiment du citoyen d'être écouté et compris dans sa démarche. Ainsi, dans des matières souvent complexes comme la fiscalité, le citoyen est plus ouvert à un traitement non contentieux de sa réclamation. S'ajoutent à cet élément, la clarté et l'efficacité du Médiateur à expliquer les textes de loi et à diriger les citoyens vers les solutions, ce qui renforce le sentiment de confiance que le citoyen lui accorde. Indirectement, l'Administration bénéficie elle aussi de ce rapport au citoyen qui est dès lors plus enclin à rétablir le dialogue.

Par rapport à la recevabilité des plaintes, le Médiateur semble jouer un rôle de filtre efficace.

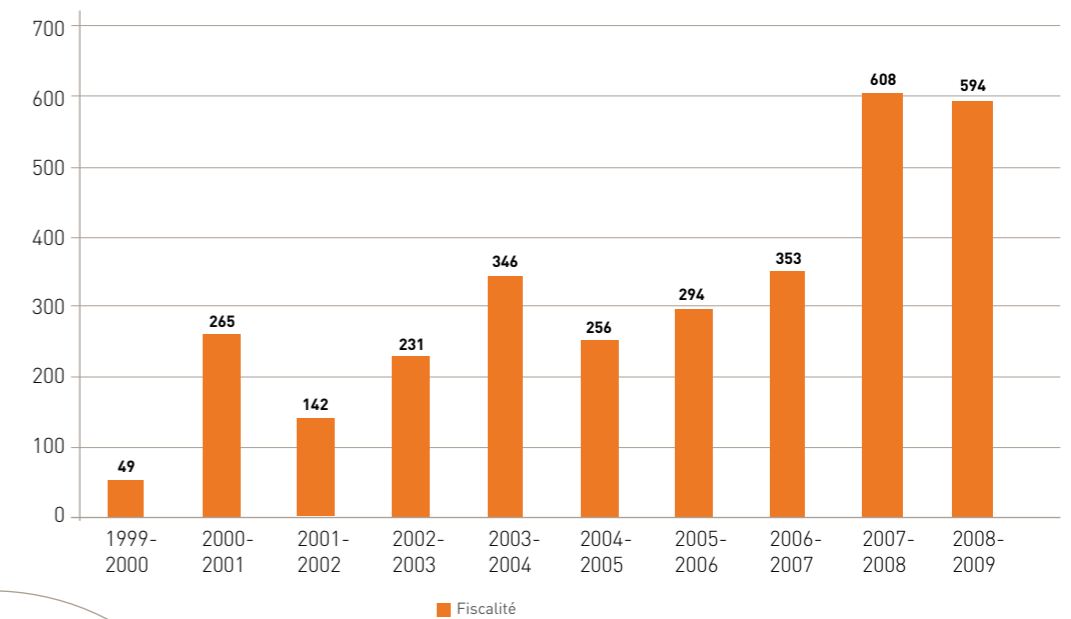
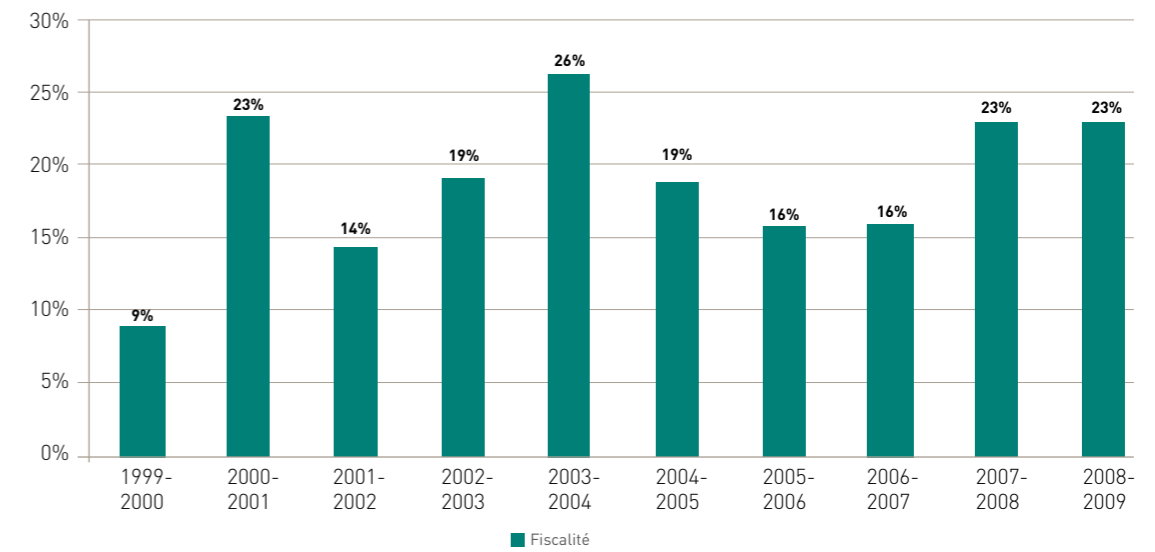
En résumé, les personnes interrogées ont indiqué que les points forts du Médiateur résident dans :

- la proximité du contact avec les usagers, en particulier grâce à la décentralisation ;
- la capacité d'écoute (des usagers) ;
- la disponibilité, le contact aisé ;
- l'ouverture d'esprit et l'ouverture au dialogue (réunions conjointes avec le requérant et l'Administration concernée) ;
- la bonne compréhension des besoins des usagers ;



FISCALITÉ WALLONNE

SECTEURS D'INTERVENTION FISCALITÉ WALLONNE



15 ANS DE MÉDIATION

Depuis la création du service du Médiateur, les réclamations relatives à la fiscalité régionale ont connu deux éléments marquants. Elles ont essentiellement concerné la taxe sur les déchets ménagers jusqu'en 2003, année de suppression de cette mesure.

Par contre, depuis 2003, soit depuis son transfert de la Communauté vers la Région, on dénombre un accroissement des dossiers relatifs à la redevance radio-télévision. Cette redevance suscite de nombreux contentieux souvent liés à des lacunes dans la communication externe et interne, au suivi des impayés et des modifications de statuts du redevable.

Il convient également de relever qu'au cours de ces 10 années, le pouvoir fiscal des Régions s'est accru, suite à la régionalisation de plusieurs impôts.

La situation administrative du citoyen n'est pas toujours aisée dans la mesure où le recouvrement de certains impôts régionaux continue à être assuré par l'Administration fédérale.

La création de la DGO 7 est une première étape dans le cadre de la consolidation des matières fiscales régionales. La mise en place de cette unité administrative ne pourra que contribuer à une clarification pour le citoyen.



I. LA REDEVANCE RADIO-TÉLÉVISION

L'exercice 2008-2009 a été marqué par deux évolutions importantes :

- La fixation à 0€ du montant de la redevance autoradio dès le 1er octobre 2008, accompagnée d'une réduction de la redevance télévision à 100€. Le décret du 5 décembre 2008 laissait au Gouvernement wallon la possibilité de réduire ce montant de 100€, réclamé pour la détention d'un appareil de télévision, jusqu'à 0€ pour les périodes imposables 2010-2011, 2011-2012 et 2012-2013. Néanmoins, au vu des contraintes budgétaires rencontrées par le Gouvernement wallon, il a été décidé de maintenir le montant de la redevance à 100€ au moins jusqu'au 31 décembre 2014.
- La création d'une Direction générale propre à la fiscalité wallonne, la DG07. Cette création répond pleinement à la recommandation du Médiateur éditée à l'occasion de la remise du Rapport annuel d'activités 2006-2007.

Au cours de l'exercice, 413 réclamations sont venues s'ajouter aux 98 encore en cours à la fin de l'exercice précédent. Ce nombre élevé peut s'expliquer par la vaste opération de recouvrement entamée par l'Administration, en août 2008, où pas moins de 30.000 dossiers de recouvrement ont été expédiés à des huissiers de justice. Ces derniers avaient pour mission de récupérer des redevances concernant les exercices imposables remontant jusqu'en 2000-2001, c'est-à-dire 8 ans dans le passé.

Ce long délai observé par l'Administration a soulevé deux types de questions :

- quid de la prescription ?
- quid de la gestion des archives, tant dans le chef du réclamant que dans celui de l'Administration ?

1.1. PRESCRIPTION DES SOMMES RÉCLAMÉES

Les redevances radio et télévision font l'objet d'une prescription par période de 5 années. Cette période débute dès la date ultime de paiement mentionnée sur une invitation à payer. Néanmoins, si les montants restés impayés sont correctement enrôlés, c'est-à-dire au plus tard dans un délai de 3 ans à partir de la fin de la période imposable concernée par l'invitation à payer, c'est à la date d'envoi de l'avertissement extrait-rôle au redevable que la période de 5 ans débute.

Le mécanisme de prescription peut être interrompu de 4 manières :

- le paiement : il constitue une reconnaissance de dette implicite ;
- la signification commandement ou la saisie ;
- la reconnaissance de dette ;
- la citation en justice.

Soulignons que la mise en demeure ne constitue pas un acte interruptif de la prescription.

Dans plus de 20 dossiers, pour lesquels les avertissements-extraits de rôle avaient été envoyés aux redevables le 20 septembre 2003, le Médiateur a obtenu que l'Administration reconnaisse la prescription des montants réclamés. En effet, les redevables n'ayant effectué aucun paiement, ne reconnaissant pas la dette et ne faisant pas l'objet d'une citation en justice, les huissiers de justice devaient faire parvenir aux redevables une signification commandement avant le 21 septembre 2008, ce qui ne fut pas toujours le cas. Il faut rappeler que plus de 30.000 dossiers de recouvrement ont été transmis aux huissiers de justice fin août 2008, voire début septembre 2008, ce qui ne leur laissait que très peu de temps pour agir.

1.2. GESTION DES RÉCLAMATIONS, DES DONNÉES ET DES ARCHIVES

Au travers des réclamations traitées au cours de l'exercice écoulé, qui concernaient majoritairement le recouvrement d'anciennes redevances, le Médiateur a identifié trois secteurs à améliorer :

- La gestion des réclamations adressées au service radio-télévision redevances mériterait une attention particulière. Quant au délai de réponse, il n'est pas rare de constater qu'un redevable obtienne une réponse à sa réclamation 3 à 6 mois après son courrier, alors que son dossier a été transmis entre-temps à un huissier de justice. Le formulaire « pro-forma » utilisé pour répondre aux redevables, bien que peut-être utile comme aide-mémoire pour l'agent traitant, est vu par le redevable comme une réponse sans nuance, ne prenant pas en compte sa situation.
- Dans un souci d'information, le Médiateur demande fréquemment au service radio-télévision redevances la raison de l'inscription de Monsieur X... ou Madame Y... en tant que détenteur d'un téléviseur ou d'un autoradio. Est-ce une déclaration spontanée, une taxation d'office, le résultat d'un contrôle, la réception d'un formulaire 1310, un contact téléphonique, ... Dans 50% des cas, l'Administration n'est pas ou plus en mesure d'informer le Médiateur sur la raison d'inscription. Dans quelques cas, le citoyen ayant reçu une invitation à payer, un avertissement-extrait de rôle, une contrainte ou encore une mise en demeure, se demande bien pourquoi ! Dès lors, le Médiateur considère que cette donnée devrait demeurer dans le dossier de chaque redevable.
- Outre le fait de vouloir connaître la raison de l'inscription d'un redevable, il arrive au Médiateur de réclamer des courriers émis par l'Administration ou reçus par elle. Dans deux dossiers, alors que des redevances restaient impayées et qu'un différend pouvait dès lors être supposé entre le redevable et le service radio-télévision redevances, ce dernier a déclaré avoir détruit ses archives. En effet, comme le lui permet la législation, le service radio-télévision redevances ne conserve ses archives que sur une période de 5 ans.

RECOMMANDATION 2009-1

Fiscalité – Redevance Radio-Télévision - Conservation des données

Dès lors que le dossier administratif d'une personne morale ou physique n'est pas clos, le Médiateur recommande que toutes les archives physiques relatives à ce dossier soient conservées par l'Administration.

RECOMMANDATION 2009-2

Fiscalité – Redevance Radio-Télévision - Pro-activité dans la gestion des recouvrements

A la lumière des problèmes suscités par les délais observés par le service radio-télévision redevances dans le cadre du recouvrement des sommes restées impayées, outre le fait que la Région wallonne se prive de moyens financiers par le simple mécanisme de la prescription, le Médiateur recommande à tout service administratif du SPW de faire preuve de pro-activité dans la gestion des recouvrements ou demandes de remboursement.

En effet, dans son Rapport annuel d'activités 2003-2004, dans le cadre de la récupération des primes à l'emploi après plus de 6 ans, le Médiateur recommandait (recommandation 2004-14) qu'un délai raisonnable soit fixé pour procéder ou non à la récupération d'aides régionales.

1.3. LE MÉDIATEUR PLAIDE POUR UN ASSOUPPLISSEMENT DANS CERTAINES HYPOTHÈSES DE FORCE MAJEURE

Dans certaines situations particulières, un cas de force majeure peut survenir, tel un incendie privant le redevable de toute ressource, et a fortiori d'un téléviseur, ou tel le décès d'une personne 3 jours après le début de la période imposable.

Certes la loi est soumise au principe d'égalité des citoyens, ce qui impose à l'Administration de ne pas contribuer à des différences de traitement.

Toutefois, il conviendrait d'engager une réflexion sur la reconnaissance des critères qui permettraient, en certaines circonstances exceptionnelles, justifiant le recours à l'équité, l'application d'une jurisprudence administrative plus souple ne portant pas atteinte à l'esprit de la législation.

RECOMMANDATION 2009-3

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.

Le Ministre en exercice s'était montré favorable à cette recommandation lors de la présentation du Rapport en Commission du Parlement wallon.



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

Selon la législation, est considéré comme « appareil de télévision : tout appareil ou tout ensemble d'appareils qui permet de capter des émissions radiodiffusées de télévision et de les reproduire immédiatement en noir et blanc ou en couleurs, même si cet appareil ou cet ensemble d'appareils doit être à cet effet raccordé (ou relié d'une manière quelconque) au réseau d'un opérateur quel que soit, au surplus, l'usage qui en est fait ».

Suite à l'évolution rapide des technologies, les ordinateurs, les téléphones portables permettent désormais la captation d'émissions télévisées.

Doit-on considérer que tout détenteur d'un ordinateur ou d'un appareil portable doit être soumis à la redevance ? A contrario, pourquoi celui-ci serait-il exempté tandis qu'un citoyen qui regarde la télévision via un poste classique doit s'acquitter de la taxe ? La définition actuelle s'avère obsolète et génère des iniquités.

1.5. INVITATION À PAYER APRÈS UN CONTRÔLE

Dans le Rapport annuel d'activités 2007-2008, le Médiateur dénonçait les différences de traitement auxquels les citoyens étaient exposés lors des visites domiciliaires organisées par l'Administration et concluant en la détention non-déclarée d'un téléviseur.

Au cours de cet exercice, le Médiateur a pu, à nouveau, constater qu'à situations exactement similaires, les citoyens ne sont pas toujours soumis à la même décision de l'Administration.

Ainsi le cas de Monsieur P... qui reçoit la visite du contrôleur R... de la Région. Ce dernier constate la détention non-déclarée d'un téléviseur et reçoit 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 pas été doublé !

Interpellée, l'Administration répond que ce sont les contrôleurs qui décident de doubler ou non les montants réclamés. De plus, leur décision ne se base, à notre connaissance, sur aucun fait objectif.

RECOMMANDATION 2009-4

Fiscalité - Redevance Radio-Télévision - Doublement des montants éludés

Pour pallier au 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 et repris dans la législation.

2. PRIME ECOBONUS

Au cours de l'exercice, 68 dossiers ont été ouverts au sein du service du Médiateur de la Région wallonne.

La majeure partie concernait le délai jugé trop long pour le versement de la prime. Ce délai peut s'expliquer par deux facteurs, tout d'abord, la législation en la matière, publiée au Moniteur belge le 19/02/2008, qui s'est appliquée de manière rétroactive au 1er janvier 2008. D'autre part, il semble que l'environnement informatique mis à disposition de l'Administration n'ait répondu, et ne réponde encore que partiellement aux besoins d'automatisation. C'est ainsi que les « cas particuliers » ou les demandes de correction doivent faire l'objet d'un traitement manuel.

Dans ce cadre, le Médiateur informe l'Administration de l'introduction d'une réclamation et demande au réclamant de faire preuve de patience expliquant que le mécanisme d'octroi de prime Ecobonus, en plus de connaître un véritable succès, vit ses « lenteurs de jeunesse ».

Une autre partie des réclamations se rapportait à des erreurs ou absences de données requises pour la gestion du mécanisme d'octroi de la prime. Les cas les plus fréquents sont l'absence sur la nouvelle carte grise émise par la DIV du taux de CO₂, rejeté par le nouveau véhicule, ou encore l'absence de la prise en compte des enfants à charge faisant partie du ménage.

Dans ce type de problème, sur base d'une transmission des bonnes informations, l'Administration les intègre et apporte les modifications requises au montant octroyé.

Enfin, il est à noter que l'application de l'Ecobonus et de l'Ecomalus ne demande pas de démarche de l'acquéreur. Cette « automatisation » est perçue par le Médiateur comme une illustration significative de la simplification administrative.

3. ECOMALUS

Le système d'Ecomalus suscite lui aussi des réclamations. Les griefs exposés par les redevables sont de deux natures et sont toujours liés à l'acquisition d'une voiture d'occasion.

3.1. UN MANQUE D'INFORMATION QUANT À L'EXISTENCE DE L'ECOMALUS

L'achat d'un véhicule d'occasion ne se fait pas toujours auprès d'un professionnel du secteur. Dès lors, l'acheteur, ignorant l'existence d'un système de perception d'un Ecomalus, peut faire un « mauvais » choix en achetant un véhicule dont le taux de rejet de CO₂ est très élevé, surtout si le véhicule a plus de 15 ans, époque à laquelle aucune mesure quant à la consommation et/ou au rejet de gaz n'était effectuée.

Le Médiateur préconise qu'en terme de communication, l'attention du citoyen soit autant portée sur l'Ecobonus que l'Ecomalus.

3.2. UNE CONTESTATION QUANT À LA FIXATION DU TAUX DE REJET DE CO₂.

La réglementation en vigueur prévoit que le taux de rejet de CO₂ apparaissant sur le certificat de conformité et mentionné sur la carte grise de tout véhicule nouvellement immatriculé soit utilisé pour fixer, le cas échéant, l'Ecomalus. Les données relatives aux rejets de CO₂ des véhicules existent depuis 2003. Pour les véhicules plus anciens, il est nécessaire de se baser sur la consommation moyenne de carburant des véhicules pour déterminer leur rejet de CO₂. Si aucune donnée n'est disponible, des taux forfaitaires sont utilisés.

L'Administration wallonne a dès lors décidé de faire appel à la FEBIAC pour obtenir le maximum de données disponibles. Le Médiateur se pose alors la question de savoir comment l'Administration wallonne s'assure que les données reçues d'un organisme privé sont fiables. De même, est-il possible de contester les données utilisées ? Si oui, comment ?

RECOMMANDATION 2009-5

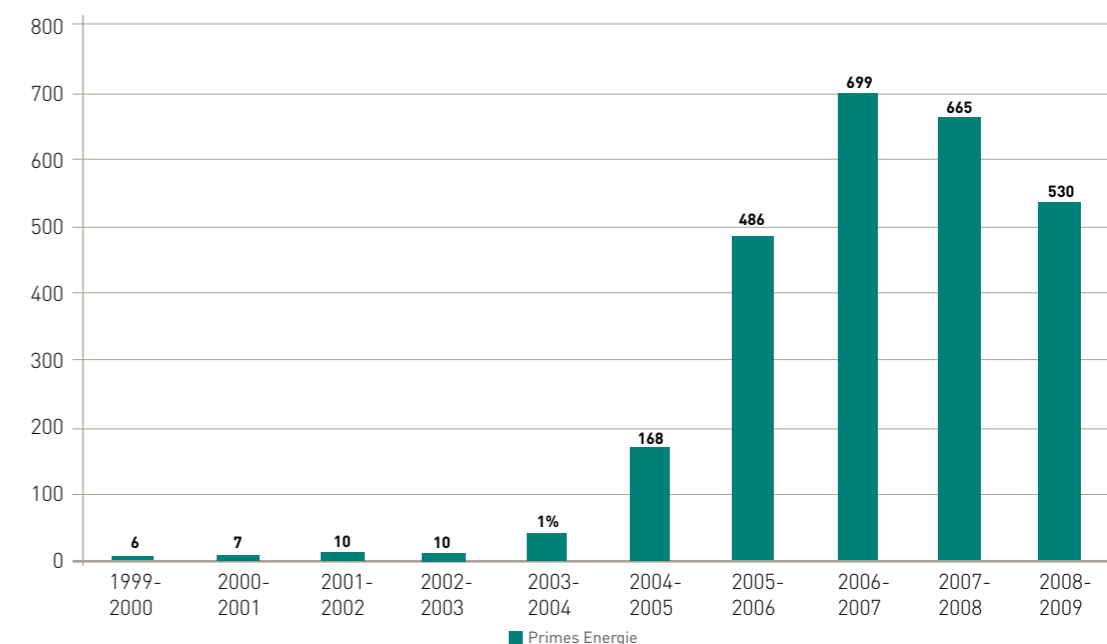
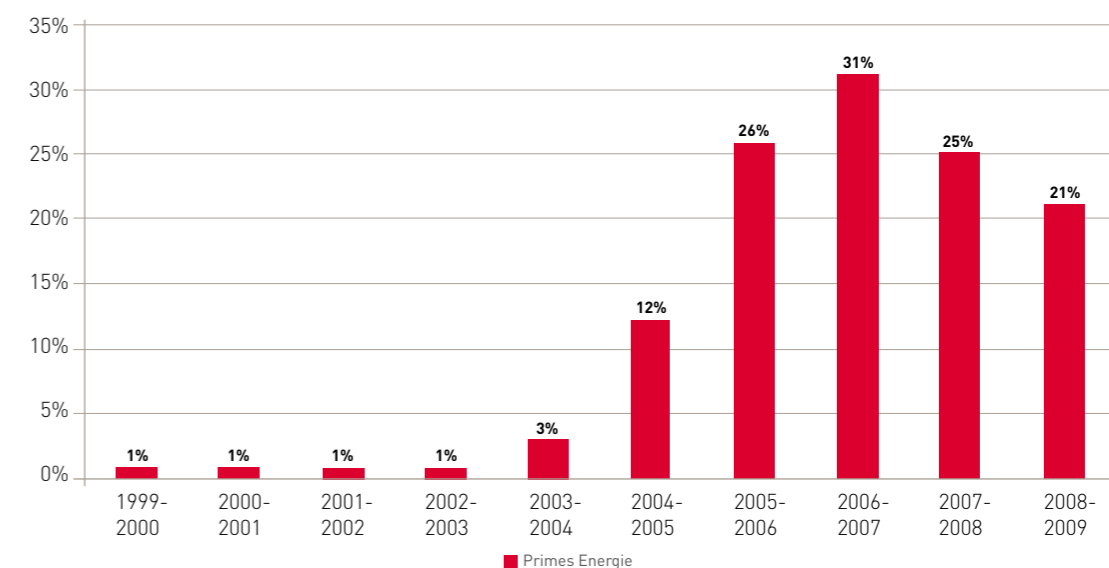
Fiscalité - Renforcer l'information quant à l'application de l'Ecomalus

Le Médiateur suggère dès lors que l'Administration communique autant sur les bénéfices de l'Ecobonus que sur les impacts financiers négatifs de l'Ecomalus.

Dans ce cadre, la Médiateur préconise que le législateur wallon oblige tout professionnel du secteur automobile à informer correctement et de manière complète les candidats acheteurs, tant pour les véhicules neufs que d'occasion.

ENERGIE

SECTEURS D'INTERVENTION ENERGIE



15 ANS DE MÉDIATION

L'énergie est le domaine d'intervention pour lequel l'augmentation des réclamations est la plus spectaculaire. En effet, si le nombre de réclamations était marginal au cours des huit premiers exercices, celles-ci ont connu une augmentation importante à partir de 2004-2005.

Cette augmentation est due à la mise en œuvre des primes visant à favoriser l'utilisation rationnelle de l'énergie.

On peut relever, aux cours des différentes modifications réglementaires, des avancées positives tenant compte de recommandations du Médiateur, telle l'instauration d'une procédure de traitement des réclamations de première ligne ou la mise en place de délais de rigueur.

Cette année est marquée par une diminution des réclamations adressées au Médiateur (490 dossiers contre 646 en 2007-2008 et 699 en 2007-2006). Cette diminution est induite par la création d'une cellule de recours au sein du Département de l'Énergie.

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

De manière globale, on relève une nette amélioration dans le cadre du traitement des dossiers depuis l'instauration de délais de rigueur, ceux-ci obligeant l'Administration à notifier sa décision dans un délai de 120 jours.

Toutefois, d'importants retards sont constatés dans le cadre de l'envoi d'un accusé de réception.

Selon la réglementation, cet accusé doit être envoyé au demandeur dans un délai de 40 jours. Cette disposition va à l'encontre de l'obligation générale imposée par la circulaire du Gouvernement wallon du 26 mai 2000, même si des «modularités» sont tolérées en fonction de la spécificité de certains services.

Si l'on peut concevoir que l'allongement de ce délai vise à permettre à l'Administration de disposer de davantage de temps pour l'encodage des demandes, certes fort nombreuses, cette situation peut porter préjudice au citoyen d'autant que le délai d'envoi, pourtant porté à 40 jours, n'est pas toujours respecté.

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.

Prenons, à titre d'exemple, une situation qui n'est pas un cas isolé. M. 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 2009-6 **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 X jours, veuillez contacter l'Administration ».



2. LES DEMANDES NON RÉCEPTIONNÉES – LA SUPPRESSION DES ENVOIS RECOMMANDÉS ET LA PROBLÉ- MATIQUE 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 wallonne ou au gestionnaire de réseau. Depuis la libéralisation du secteur en janvier 2007, 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 et 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.

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.



3. 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'Energie a fait preuve de tolérance en acceptant de reconsidérer sa décision.

4. 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.

Si ce constat se révèle à l'égard de l'ensemble des primes, il concerne dans une plus forte proportion les primes pour les chaudières gaz et les chauffe-bains. Les formulaires de demande, s'ils mentionnent les critères techniques, ne font pas référence à la liste de l'ARGB. Un lien vers la page précise du site de cette association permettrait au demandeur de déterminer aisément que son installation peut ou non faire l'objet d'une prime.

RECOMMANDATION 2009-7

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.

5. ACCÈS À LA PROFESSION

La réglementation édicte que les installations doivent être réalisées par un entrepreneur enregistré disposant de l'accès à la profession, et ce sur base de l'arrêté royal du 29 janvier 2007 relatif à la capacité professionnelle pour l'exercice des activités indépendantes dans les métiers de la construction et de l'électrotechnique, ainsi que de l'entreprise générale.

Des personnes se sont adressées au Médiateur car l'Administration leur avait opposé un refus suite au fait que les travaux n'avaient pas été réalisés par une personne ayant accès à la profession.

Certes la décision administrative était conforme mais ces cas font apparaître qu'il est extrêmement difficile pour un citoyen de déterminer si l'entrepreneur auquel il fait appel dispose de l'accès requis.

Si des données sont consultables sur le site de la Banque Carrefour des entreprises, la terminologie de cette dernière et celle de l'arrêté royal du 29 janvier 2007 diffèrent. La BCE indique les activités économiques d'une entreprise (toutes les activités économiques), tandis que l'arrêté royal vise les conditions que doit respecter une personne désireuse d'exercer une des activités professionnelles dans les métiers de la construction (Art. 3 de l'AR).

6. CHANGEMENT DE RÉGLEMENTATION - DES MESURES TRANSITOIRES TROP RESTREINTES

En ce qui concerne les primes relatives aux chaudières au gaz, l'arrêté du 22 décembre 2008 a définitivement mis fin à la tolérance qui permettait au demandeur de réaliser lui-même les travaux, même s'il faisait appel à un professionnel pour effectuer la mise à feu de l'installation. L'ensemble des travaux (installation, raccordement et mise à feu) doivent avoir été effectués par un entrepreneur enregistré disposant de l'accès à la profession.

Cette réglementation s'applique à toutes les demandes introduites après le 31 décembre dont la facture de mise à feu est postérieure au 31 janvier 2009.

Plusieurs réclamants ont interpellé le Médiateur concernant l'entrée en vigueur de cette disposition.

En effet, des demandeurs, au moment où ils ont décidé de rénover leur installation de chauffage, se sont adressés à l'Administration. A cette époque, soit dans le courant du 2ème semestre 2008, il leur a été confirmé qu'ils pouvaient effectuer eux-mêmes les travaux, à la condition que la mise à feu de l'installation soit réalisée par un professionnel. Forts de ce conseil, ils ont acheté le matériel fin 2008 et ensuite fait appel à un chauffagiste pour la mise en route de la chaudière.

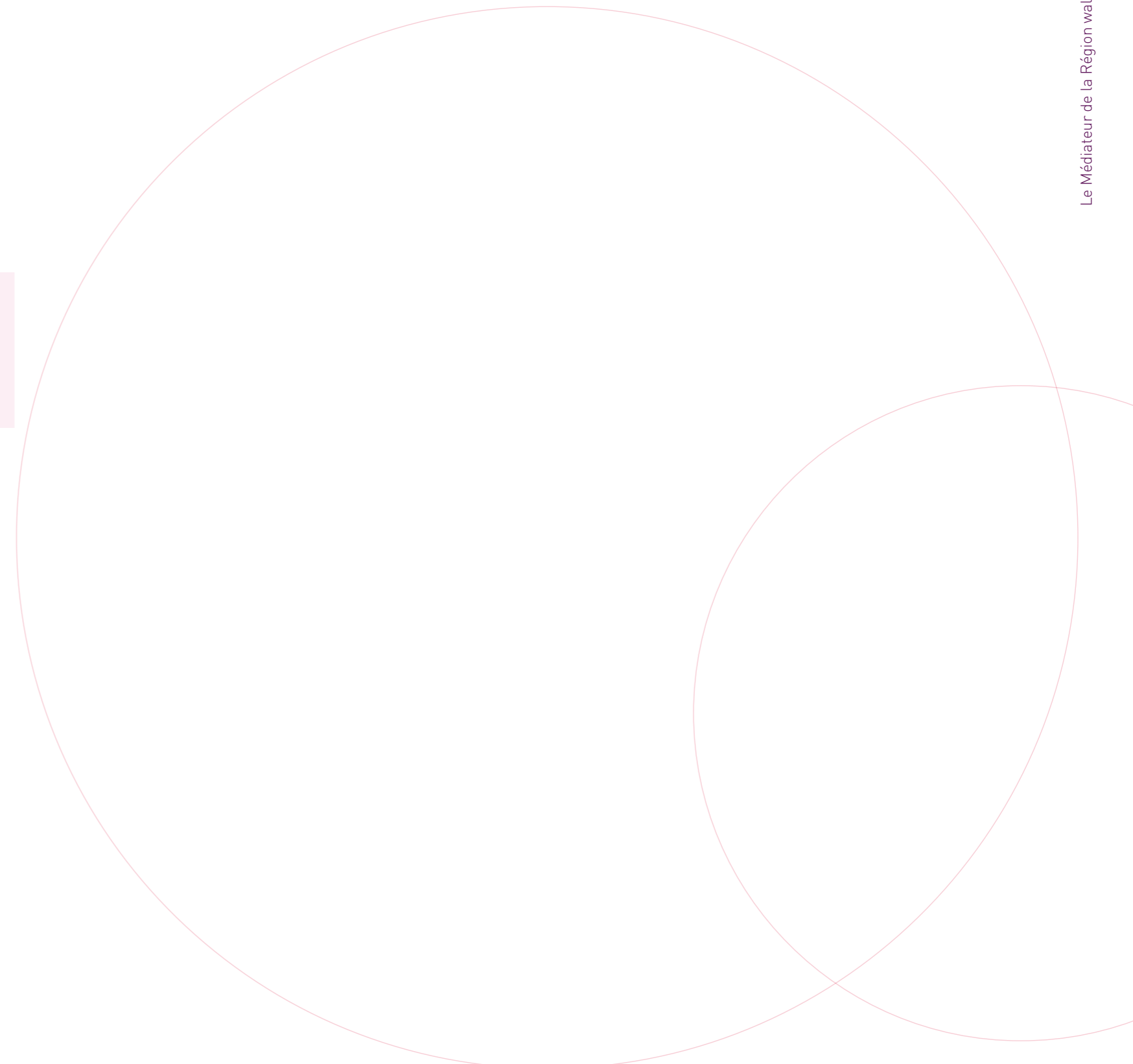
Lorsqu'ils ont introduit la demande, la prime leur a été refusée sur base des nouvelles dispositions.

Le Médiateur déplore le fait que la nouvelle réglementation n'ait prévu aucune mesure transitoire afin de ne pas pénaliser les demandeurs qui, de bonne foi, ont effectué les travaux sans le concours d'un professionnel, pensant bénéficier de la prime, comme cela leur avait été confirmé avant janvier 2009 par les structures d'information en matière d'énergie.

RECOMMANDATION 2009-8

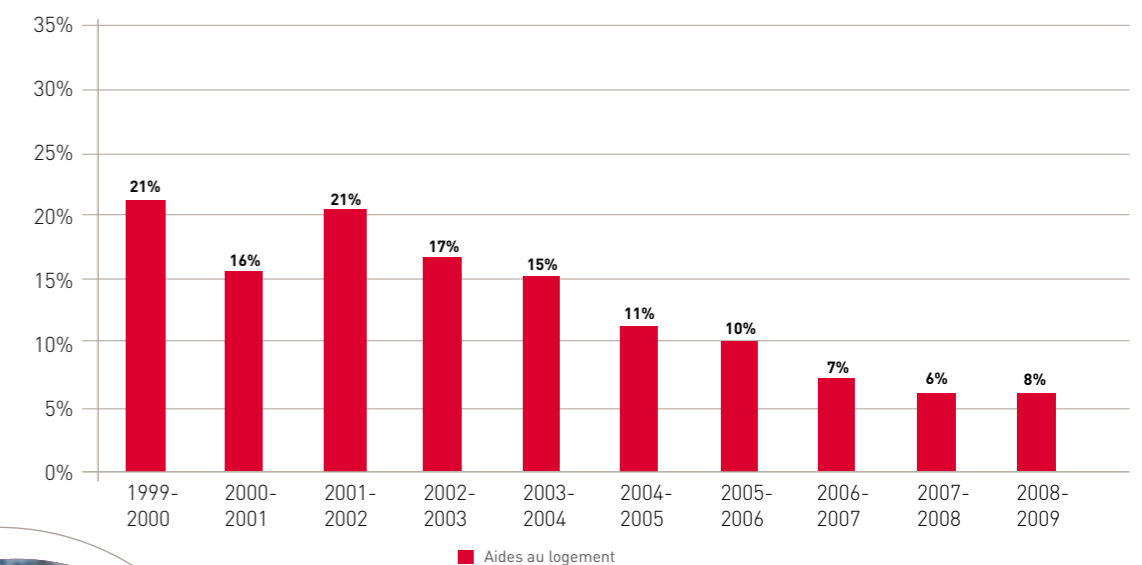
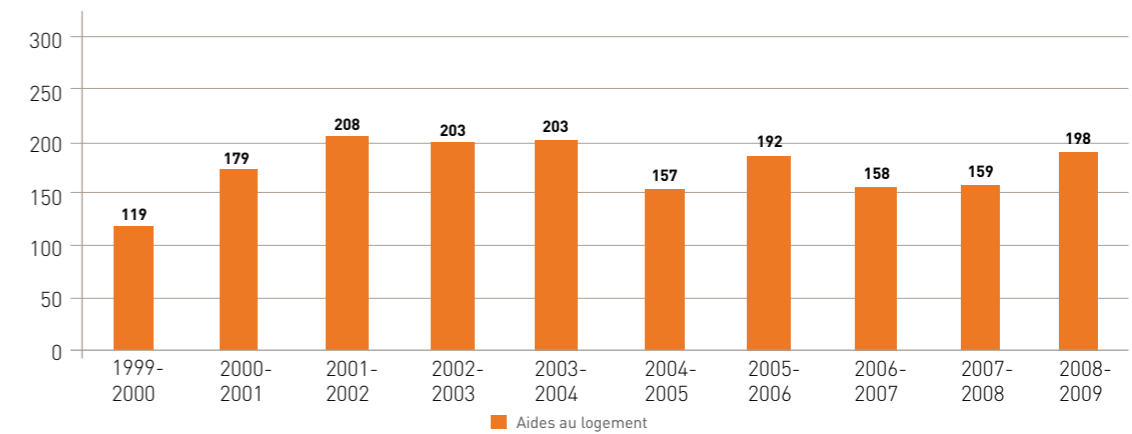
Energie - Mesures transitoires

Afin de ne pas léser les citoyens, le Médiateur recommande de prévoir dans la réglementation des mesures transitoires adaptées lors de toutes modifications des critères pour l'obtention des primes.





SECTEURS D'INTERVENTION AIDES AU LOGEMENT



15 ANS DE MÉDIATION

Les motifs des réclamations concernant les aides au logement sont relativement constants.

Les problèmes liés à l'inadéquation de certaines notions (valeur vénale dans le cadre du prêt tremplin, noyau d'habitat en ce qui concerne la prime à la construction), au flou de la législation (définition de l'enfant à charge) ou à la complexité des procédures, subsistent et sont sources de litiges. Très peu de changements réglementaires sont intervenus au cours des dernières années.

Les recommandations du Médiateur réitérées à l'occasion de chaque rapport annuel n'ont pas encore fait l'objet d'une prise en considération ou d'une évaluation.

En matière de paiement des allocations de déménagement et de loyer, le Médiateur a adressé un rapport spécial au Parlement en septembre 2006. L'arriéré de traitement des dossiers a pu se résorber progressivement suite à plusieurs rencontres entre la Direction du Contentieux, les Ministres en charge du Logement et du Budget et le Médiateur.



RECOMMANDATION 2009-9

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.

1. REMBOURSEMENT DES AIDES

1.1. DÉTERMINATION DU MONTANT

RECOMMANDATION 2009-10

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

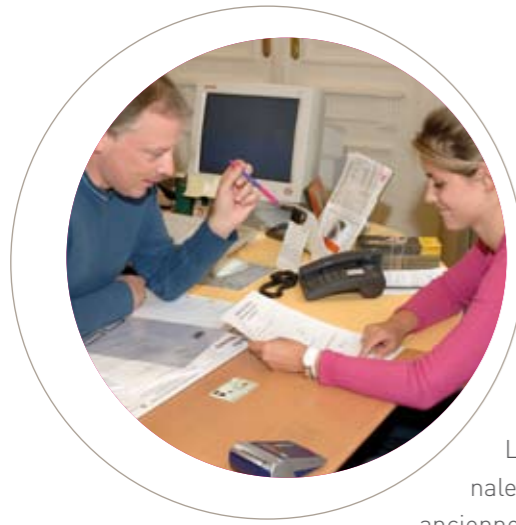
En cas de non-respect des engagements (non-aliénation, occupation du logement, ...), les bénéficiaires doivent en rembourser la prime. Les réclamants ignorent bien souvent les critères sur lesquels l'Administration se fonde pour calculer le montant à rembourser. Seule une circulaire existe en la matière. 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.

1.2. LES CAS D'EXONÉRATION

Dans le cadre du remboursement des primes, l'Administration se réfère à la notion de force majeure et de circonstances exceptionnelles afin d'envisager l'exemption du recouvrement.

Les séparations familiales, l'agrandissement d'une famille, les conflits de voisinage ne sont pas assimilés à ces notions.

Dans la plupart des dossiers analysés, les motifs invoqués par les demandeurs ne pouvaient à suffisance justifier du non-respect des engagements. Toutefois, le Médiateur a relevé les motifs semblant légitimes et où l'Administration aurait pu faire preuve de souplesse, d'autant que, comme l'explique le cas ci-dessous, l'Administration fédérale avait considéré la situation particulière dans le cadre de l'application des droits d'enregistrement.



2. LE PRÊT-TREMPIN

Au 1er janvier 2009, le prêt tremplin a succédé au prêt-jeunes.

Par rapport au prêt-jeunes, cette mesure s'ouvre à tous les candidats acquéreurs, sans aucune restriction d'âge et de revenus.

L'octroi du prêt tremplin est uniquement conditionné par la valeur vénale du bien qui est fixée non plus à 111.600 € (comme pour le prêt-jeunes anciennement) mais à 150.000 € (celle-ci est revue à la hausse en fonction de la valeur du prix moyen des maisons ordinaires de l'arrondissement dans lequel se situe le logement).

Si la nouvelle réglementation a effectivement rencontré une des recommandations du Médiateur, à savoir l'adaptation du montant maximum de la valeur vénale à l'évolution des prix immobiliers, il reste cependant des objections réitérées qui n'ont pas été rencontrées.

2.1. LES DIFFICULTÉS LIÉES À LA NOTION DE VALEUR VÉNALE ET AU COÛT DE CONSTRUCTION

Ces notions sont à l'origine de litiges entre les demandeurs et l'Administration. Elles ne sont pas précisément définies par la réglementation ce qui génère des conflits d'interprétation.

L'Administration considère que c'est la valeur vénale après travaux qui est déterminante. Les réclamants, dont le dossier a été refusé, font généralement part de leur incompréhension sur le fait qu'ils jugent certains travaux superflus ou qu'ils n'envisagent pas de les réaliser à court terme.

Si le Code wallon du Logement, base décrétable du prêt tremplin, édicte en effet que les aides à l'achat sont octroyées pour l'acquisition d'un logement salubre ou en vue de le rendre salubre, on peut toutefois s'interroger sur l'obligation de prendre en considération certains aménagements qui ne relèvent pas sensu stricto des critères de salubrité. Ainsi la valeur vénale doit-elle tenir compte de travaux que l'on pourrait qualifier de superflus (revêtement des murs, installation d'une cuisine semi-équipée, chauffage central, aménagement des abords...).

De même, dans la cadre de la construction d'un logement, quels sont les coûts de construction dont il faut tenir compte ? L'Administration estime que c'est l'ensemble des coûts, y compris des raccordements qui doivent être pris en considération. Elle invoque qu'une maison qui ne serait pas reliée à l'électricité, à l'eau, au téléphone ou au réseau d'égouttage, n'est pas habitable. Ces différents postes doivent faire partie intégrante du coût de construction, tout comme le nivellement du terrain.

RECOMMANDATION 2009-11

Aides au logement – Prêt « tremplin » - Détermination de la valeur vénale

Le Médiateur recommande une modification de l'arrêté du Gouvernement wallon du 20 juillet 2000, relatif au prêt « tremplin », en vue de définir plus précisément l'ensemble des travaux et aménagements qui doivent être repris dans le calcul de la valeur vénale d'un bien. Ceci permettrait de lever certaines ambiguïtés quant à la détermination de cette valeur vénale lors de l'achat d'un bien pour lequel des travaux d'aménagement sont envisagés ou lors de la construction d'une nouvelle habitation.

On relèvera que la page du site internet, relative au prêt tremplin, a été complétée d'une mention faisant référence « aux estimations de complaisance ».

En effet, sur le site internet de la Région wallonne, on peut lire désormais : « qu'est-ce que la valeur vénale d'un logement ? C'est le prix normal, hors frais, qui peut être obtenu de la vente du logement en cas de vente de gré à gré. Elle est estimée par l'expert de l'organisme de crédit, cette estimation pouvant être corrigée en cas de sous-évaluation de complaisance. En cas d'acquisition et rénovation (que les travaux soient financés par le prêt ou non), c'est la valeur vénale après travaux qui est prise en compte ».

2.2. L'ABSENCE DE DROIT DE RECOURS

RECOMMANDATION 2009-12

Aides au logement – Prêt « tremplin » - Modalités de recours

Dans le cadre du prêt « tremplin », aucune voie de recours spécifique n'est ouverte à l'administré, dans la mesure où la réglementation actuelle ne prévoit pas de modalités de réexamen de la décision de l'Administration.

En l'absence de recours organisé, le demandeur n'a d'autre choix que de s'adresser au Conseil d'Etat ou aux juridictions civiles.

Le Médiateur recommande donc qu'une procédure de recours soit mise en place, permettant aux demandeurs que leur dossier soit analysé une seconde fois par un autre service que celui qui a pris la décision initiale.

Cette recommandation s'inscrit dans le cadre de la recommandation générale visant, afin de garantir les droits des citoyens, à instaurer une procédure et des organes de gestion des conflits au sein de chaque Administration¹⁰.

3. PRIME À LA CONSTRUCTION

130 demandes ont été introduites en 2008 auprès du Département du Logement et 64 dossiers seulement ont été clôturés favorablement. Les chiffres témoignent des difficultés liées à la notion d'habitat à laquelle se réfère la réglementation.

A l'origine, dans le Code wallon du logement, le noyau d'habitat était défini comme étant un ensemble de bâtiments situés en zone d'habitat, en vertu d'un plan de secteur ou d'un plan communal d'aménagement et répondant à des critères de densité de logements et d'habitants, fixés par le Gouvernement.

L'arrêté du Gouvernement tendant à préciser les critères de densité de logements et d'habitants n'a jamais été adopté. Pour pallier ce vide et éviter l'impasse, une circulaire ministérielle datée du 5 mai 1999 a été adoptée, dont les critères prêtent fortement à confusion.

Une proposition de résolution relative à la définition des noyaux d'habitat en Région wallonne a été déposée au Parlement wallon¹¹ sous la précédente législature mais n'a pas été suivie d'effets concrets.

RECOMMANDATION 2009-13

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 est actuellement trop restrictive et rend quasi inopérante l'octroi des primes à la construction.

4. ASSURANCE GRATUITE CONTRE LA PERTE DE REVENU

Les conditions d'octroi de l'assurance gratuite contre la perte de revenus n'ont pas été modifiées.

Cette assurance s'applique aux personnes qui contractent un prêt auprès d'un organisme bancaire qui a conclu une convention avec la Région wallonne, pour autant, bien entendu, que ces personnes en fassent officiellement la demande.

Des réclamants ont porté à la connaissance du Médiateur que certains organismes de crédit n'avaient pas informé les demandeurs de la nécessité, malgré la gratuité de cette assurance, d'introduire une demande complète et distincte de la demande de prêt trempin, dans les délais requis.

Cette problématique met en cause la responsabilité des organismes de crédit qui ne font pas toujours preuve de vigilance quant aux informations à destination de leur clientèle. L'Administration ne peut cependant pas tenir compte de cette situation pour envisager des dérogations ponctuelles.

5. ALLOCATIONS DE DÉMÉNAGEMENT ET DE LOYER

23 réclamations ont été analysées. Trois motifs prioritaires de réclamation se dégagent : le délai de paiement, le délai d'introduction et les critères réglementaires.

La durée du délai de paiement concerne essentiellement la procédure de contrôle de la Direction du Contentieux. Au vu du faible nombre de réclamations enregistrées, il semble que ce service ait résorbé le retard constaté durant les deux exercices précédents.

Le délai d'introduction de la demande de six mois (à dater de la conclusion du bail) pose parfois problème lorsque des services sociaux sont amenés à assurer le suivi en raison d'une incapacité du demandeur à le faire lui-même (état de santé, langue, analphabétisme...). Il apparaît que même si ces services veillent à introduire le formulaire de demande très tôt, la durée raisonnable pour rassembler les pièces complémentaires excède facilement le délai réglementaire.

¹⁰ Voir à ce propos le point 3 de la Partie 2 - chapitre relatif aux recommandations générales.

¹¹ Doc 807 [2007-2008] – n°1



6. CRÉDIT SOCIAL

6.1. L'AUGMENTATION DES TAUX D'INTÉRÊTS

L'augmentation des taux d'intérêts en avril 2009 a fait l'objet de plusieurs réclamations.

Ces personnes, souhaitant acquérir un immeuble, s'étaient rendues dans le courant des mois de mars et avril 2009 auprès d'un guichet de crédit social. Lors de cette visite, le guichet leur avait proposé un taux d'intérêt en fonction de leurs revenus. Sur base de cette proposition, certaines d'entre elles ont décidé de signer un compromis de vente.

Néanmoins, lorsqu'elles ont repris contact avec le guichet de crédit social, fin avril, elles ont été informées que les taux qui leur avaient été proposés étaient revus à la hausse. Cette augmentation des taux d'intérêt a mis en péril la concrétisation de leur projet.

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 immatriculation¹².

Les réclamants qui se sont adressés au Médiateur n'avaient pas atteint cette phase d'élaboration du dossier et se sont donc vu appliquer les nouveaux taux. Certains d'entre eux ont dû renoncer à leur projet immobilier, dans la mesure où ils n'auraient pas pu faire face au remboursement des mensualités recalculées.

6.2. SUSPENSION DES PRÊTS

En date du 18 juin 2009, la SWCS a annoncé qu'elle limitait provisoirement l'octroi des prêts hypothécaires sociaux au motif suivant : « la S.W.C.S. avait déjà prêté cette année à plus de 5.000 ménages wallons pour un montant avoisinant les 517 millions d'euros ! C'est plus que ce qui a été prêté pour toute l'année 2008. Pour pouvoir aider ces ménages et faire face à cette importante demande qui ne cesse d'augmenter (à cause notamment de la crise mais aussi des conditions de plus en plus restrictives imposées par les banques et organismes de crédit classiques), la S.W.C.S. doit elle-même emprunter l'argent sur le marché des capitaux. Elle effectue cette opération avec la garantie de la Région wallonne. Or, elle a atteint le montant maximal de cette garantie ».

La priorité a été donnée aux demandes introduites auprès des guichets avant le 15 juin 2009.

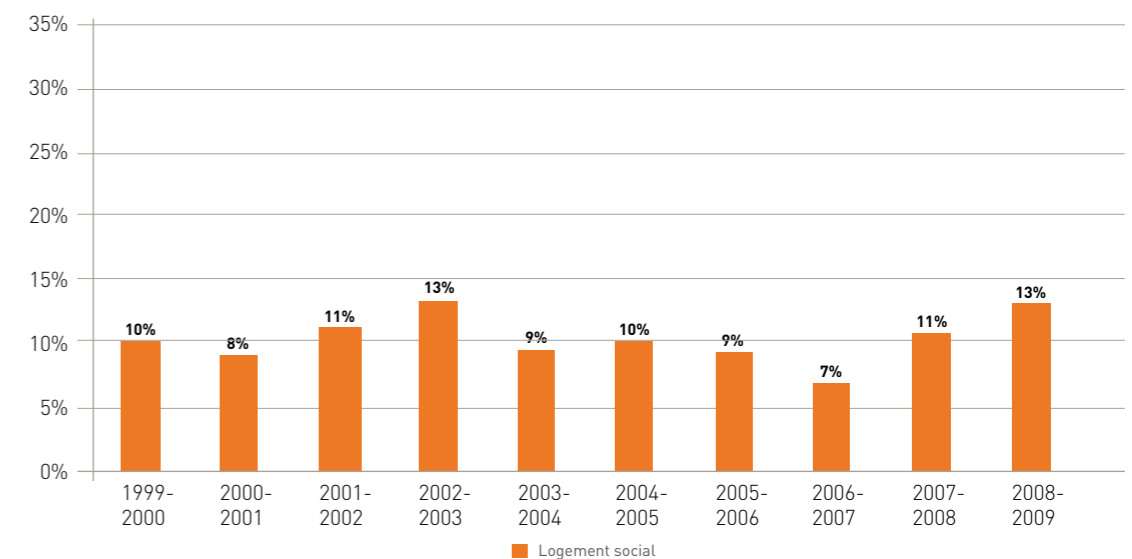
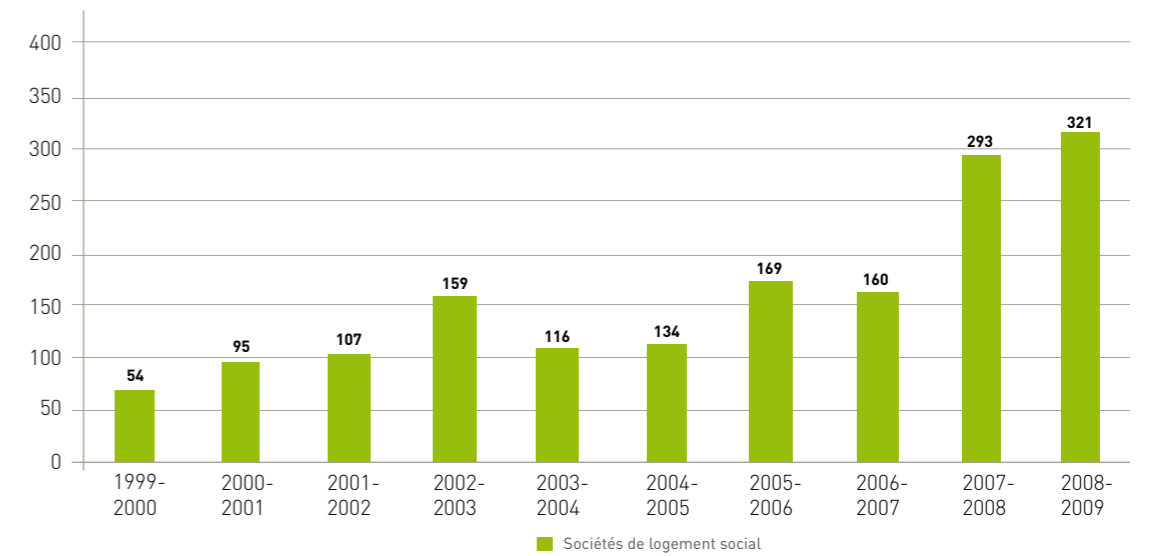
Si l'on peut comprendre cette décision dans un contexte économique difficile, le citoyen accepte difficilement cette situation, d'autant que la Région wallonne accentue sa communication sur d'autres mesures qui ne sont pas axées prioritairement sur les personnes défavorisées (prêt tremplin, prime énergie...).

¹² 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,...).

SECTEURS D'INTERVENTION

LOGEMENT SOCIAL



15 ANS DE MÉDIATION

Le secteur du logement social a connu une évolution importante suite à la mise en œuvre de l'arrêté du 30 novembre 1995 instaurant le système de points de priorité pour l'attribution des logements. D'autres modifications majeures sont par la suite intervenues tels l'adoption du code du logement, la fusion des SLSP, le lancement du PEI et la réforme de 2007.

La procédure d'attribution, l'état des logements, le calcul des charges sont régulièrement mis en cause par les usagers.

Depuis l'entrée en vigueur de l'arrêté du 6 septembre 2007, on peut noter une évolution en terme numérique, certainement induite par le fait que désormais toute décision notifiée à un candidat locataire ou à un locataire doit mentionner la possibilité d'introduire une réclamation auprès du Médiateur.

Cet exercice, comme l'exercice 2007-2008 a connu un accroissement des réclamations relatives au logement social. 321 dossiers ont été analysés cette année, 293 dossiers lors de l'exercice 2007-2008, alors que la moyenne des cinq exercices précédant la réforme était de 145 par an.

LOGEMENT SOCIAL

SECTEURS D'INTERVENTION

LOGEMENT SOCIAL



1.2. QUANT À LA TRANSPARENCE

La candidature unique visait également à instaurer une plus grande transparence dans l'attribution des logements. Dans cette optique, un même ménage devrait disposer du même nombre de points de priorité, quelles que soient les communes où il est candidat.

On observe, dans la pratique, que deux éléments majeurs viennent perturber cet objectif.

Il s'agit des règlements spécifiques (qui permettent à une SLSP d'accorder des points de priorité supplémentaires sur base de critères spécifiques) mais également de la « priorité communale ».

Dès lors, un ménage candidat auprès de plusieurs communes, desservies par plusieurs SLSP, ou candidat dans une même commune, desservie par plusieurs SLSP peut avoir un nombre de points de priorité différent dans chacune des SLSP.

Par ailleurs, un autre facteur vient compliquer la compréhension du système d'attribution.

Avant la réforme de 2007, l'attribution des logements se faisait en deux temps. Un premier choix s'opérait entre un ménage en état de précarité, ou un ménage à revenus modestes. Ensuite, et sauf dérogation, le logement, pour autant qu'il était proportionné, était attribué au ménage ayant le plus de points de priorité (auquel il convenait d'ajouter deux points par année d'ancienneté).

La réforme de 2007 a ajouté une nouvelle phase.

Après avoir déterminé si le logement serait attribué à un ménage modeste ou précaire, la SLSP doit choisir si elle l'attribue en fonction de l'ancienneté (au moins 40 % d'attribution) ou en fonction des priorités (au moins 40 % d'attribution). L'ancienneté reste valorisée dans les points de priorité (deux points par années d'ancienneté), ce qui opacifie encore davantage le mécanisme.

Il est donc possible d'être le premier sur une des listes (par exemple avoir 24 points de priorité sur la liste des ménages en état de précarité) mais que le logement soit attribué à un ménage à revenus modestes comptabilisant moins de points de priorité (mais figurant en premier sur la liste des ménages à revenus modestes, sur base des points de priorité).

De même, il peut être légitime d'attribuer un logement à un ménage ayant moins de points de priorité, si l'attribution se fait sur base de l'ancienneté.

Il est extrêmement difficile d'expliquer cette complexité aux demandeurs de logement, qui remettent, une nouvelle fois, en doute l'objectivité des attributions.

D'une manière générale, l'arrêté de 2007 a indéniablement apporté « un plus » en terme d'homogénéité dans l'application des normes. Cependant, le traitement des réclamations révèle que la pratique reste assez différente d'une SLSP à une autre (en matière de radiation ou d'attribution, par exemple).

La Déclaration de Politique Régionale propose d'évaluer la réforme de 2007, en vue d'étudier l'opportunité de l'adapter aux nécessités du secteur. Quelques points qui apparaissent de manière récurrente dans le traitement des réclamations méritent d'être soulignés.

1. ATTRIBUTION

La candidature unique a pour objectif de permettre une simplification administrative et d'instaurer plus de transparence.

1.1. QUANT À LA SIMPLIFICATION ADMINISTRATIVE

L'avancée principale, pour le demandeur de logement, est bien évidemment la constitution d'un dossier auprès d'une société de référence auprès de laquelle toutes ses démarches administratives sont centralisées.

Désormais, il ne doit, donc, renouveler sa candidature qu'auprès de sa seule société de référence¹³.

Cependant, des réclamations mettent en lumière quelques problèmes. Effectivement, le système présente certaines faiblesses et on peut ainsi constater des données différentes d'une SLSP à l'autre, concernant la même candidature. Par exemple, la composition du ménage, et donc le nombre de chambres constituant un logement proportionné, peut varier selon les Sociétés, de même que les points de priorité ou l'ancienneté.

A l'analyse, il apparaît que plusieurs logiciels coexistent, générant des banques de données différentes au sein des SLSP.

RECOMMANDATION 2009-14

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

¹³Il convient d'apporter un bémol à cette affirmation, en matière de règlements spécifiques. Voir supra.



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

Depuis la réforme de 2007, les logements peuvent être attribués en fonction de l'ancienneté ou des points de priorité.

On constate une double prise en compte de l'ancienneté, comme déjà évoqué, dans la mesure où chaque année d'ancienneté est valorisée par deux points de priorité.

Dès lors, un demandeur d'un logement inscrit depuis 5 ans bénéficiera de 10 points de priorité pour son ancienneté alors qu'un sans-abri inscrit depuis 6 mois n'en comptabilisera que 8. La personne en situation de sans-abri comptabilisera moins de points de priorité et moins d'ancienneté et ne pourra prétendre au logement.

RECOMMANDATION 2009-15

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.

1.4. PRIORITÉ COMMUNALE, POUR QUELLE PERTINENCE SOCIALE ?

La question de la pertinence sociale de la priorité communale se pose également.

Cinq points de priorité sont attribués aux demandeurs lorsqu'ils sont domiciliés depuis au moins trois ans dans une des communes affiliées à la SLSP.

Or, la pratique montre dans quelle mesure ces 5 points défavorisent les candidats les plus socialement défavorisés, les moins bien logés, particulièrement dans les communes à forte pression foncière.

Ceux-ci, face à l'augmentation des loyers, sont poussés à une plus grande mobilité. Ainsi, les demandeurs en détresse sociale seront plus souvent amenés à changer de commune afin de trouver des loyers plus bas.

Dans les cas extrêmes, lorsqu'ils perdent leur logement et sont hébergés chez des parents ou chez des amis, ils en sont réduits à prendre des adresses de référence auprès du CPAS du lieu de leur hébergement, ou sont purement radiés des registres de la population.

RECOMMANDATION 2009-16

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

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

1.5. RÈGLEMENTS SPÉCIFIQUES

Depuis 2007, des règlements spécifiques peuvent être arrêtés par les SLSP. Ces règlements qui permettent, soit d'octroyer des points de priorité additionnels sur base de critères spécifiques de la SLSP, soit d'octroyer plus de points pour certains critères de priorité régionaux, entravent la lisibilité et la cohérence du système. Ils peuvent être source de situations inéquitables.

Pour l'essentiel, les différentes priorités figurant dans les règlements spécifiques visent à renforcer l'ancrage local (points de priorité attribués aux personnes ayant un travail dans la commune de la SLSP ou dont les enfants y fréquentent une école), ou à accorder des points de priorité aux ménages comportant des personnes âgées.

Dès lors, eu égard à ces règlements spécifiques, il est possible qu'un demandeur de logement voit son nombre de points de priorité varier d'une commune à l'autre.

Il est également possible qu'il ait un nombre de points de priorité différent concernant des logements sociaux situés sur la même commune, si plusieurs SLSP y gèrent des logements.

Comment lui expliquer qu'il est normal d'avoir sur une même commune 17 points de priorité pour les logements gérés par une SLSP, mais de n'en avoir que 12 pour une autre SLSP ?

A cette difficulté s'en greffe une seconde concernant la simplification administrative. En effet, l'ensemble des documents probants permettant de justifier d'une priorité spécifique doit être communiqué non pas à la SLSP de référence, mais bien à celle qui a adopté le règlement spécifique.

Le demandeur de logement devra donc faire le tour des SLSP auprès desquelles il est candidat afin de remettre les documents voulus. Encore faudrait-il qu'il soit informé de l'existence des priorités de chaque SLSP !

Enfin, sur le fond, on peut s'interroger sur la compatibilité des règlements spécifiques avec la réglementation régionale. Effectivement, celle-ci prévoit, par exemple, l'octroi de 2 points de priorité pour les demandeurs d'emploi inoccupés.

SECTEURS D'INTERVENTION

LOGEMENT SOCIAL



1.7. RADIATIONS

Les remarques de fond formulées lors du précédent rapport restent d'actualité, notamment quant au délai très court laissé au demandeur pour réagir.

D'une manière générale, on peut se montrer satisfait du traitement des réclamations concernant les radiations.

Quelques 60 % des réclamations dont le Médiateur a été saisi en la matière ont été considérées fondées. 2/3 d'entre elles ont fait l'objet d'une décision de réhabilitation de candidature. Ces « déradiations » peuvent intervenir sur base de la seule réclamation du demandeur auprès de la SLSP l'ayant radié. Elles peuvent également être prises par la SLSP, sur base de l'interpellation du Médiateur, ou par la Chambre de recours.

Il y a donc lieu de constater que ce recours fonctionne, même si la procédure est un peu longue.

Les réclamations en matière de radiation continuent à soulever deux problèmes importants.

LA SITUATION DU LOGEMENT

Les demandeurs de logement sont souvent tentés d'élargir les communes de leur choix, particulièrement quand leur situation sociale nécessite de trouver rapidement un nouveau logement.

Effectivement, lorsque les demandeurs postulent pour un logement ils peuvent marquer leur préférence pour plusieurs communes (ou anciennes communes). Dans la plupart des cas, ils ignorent tout du nombre de logements qui sont proportionnés à la taille de leur ménage et leur emplacement.

Ce n'est que lorsqu'un logement leur est attribué qu'ils se rendent compte que leur demande n'était pas adaptée à leurs besoins (le logement n'étant pas suffisamment bien desservi par les transports en commun pour permettre à leurs enfants d'aller à l'école, pour qu'eux-mêmes puissent aller au travail...). Ils refusent alors le logement et sont donc radiés, sans pouvoir espérer être « déradiés ».

Le problème rencontré ici est celui de la méconnaissance du parc de logements sociaux par les candidats.

RECOMMANDATION 2009-19

Logement social – Radiation de candidatures - Etablir des listings des logements

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.

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.

Certains règlements spécifiques neutralisent cette priorité en octroyant des points de priorité pour les personnes ayant un travail (2 points)¹⁵. D'autres combinent ces 2 points de priorité avec 5 points de priorité pour le fait d'avoir un travail dans la commune de la SLSP.

Lorsque une SLSP attribue 2 points à la circonstance d'avoir un travail et 2 points à celle d'être pensionné, on peut dire qu'elle supprime purement et simplement la discrimination positive, voulue par le Gouvernement, visant les chômeurs.

RECOMMANDATION 2009-17

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.

1.6. DES 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 ?

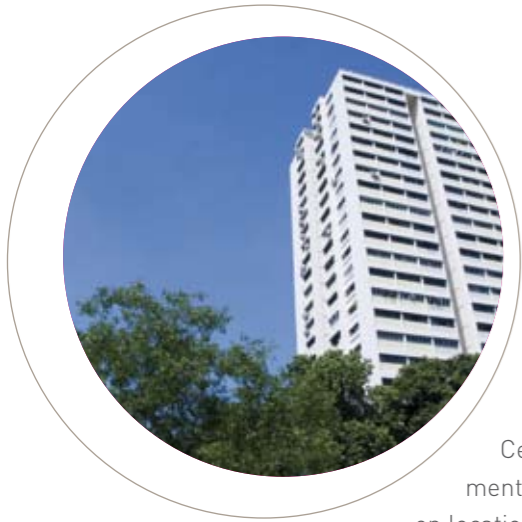
Interrogés par le Médiateur dès avril 2008, ni le Ministre ni la SWL n'ont pu préciser dans quels cas il pourrait y être fait application.

RECOMMANDATION 2009-18

Logement social – Revoir le mécanisme de dérogations

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.

¹⁵Il faut déjà noter qu'en soi considérer qu'avoir un travail est une circonstance telle qu'elle devrait vous rendre prioritaire pour l'attribution d'un logement est quelque peu étonnant...



L'ÉTAT DU LOGEMENT

De nombreuses radiations sont consécutives à un refus du logement considéré en trop mauvais état par le demandeur.

La réglementation ne prévoit pas qu'un logement puisse être refusé parce qu'il ne serait pas conforme aux normes de salubrité.

Cette question est particulièrement importante. Effectivement, l'état du logement qui sera attribué peut être très variable. Il peut s'agir d'une première mise en location, d'un logement entièrement rénové.

A l'inverse, il peut être en mauvais, voire très mauvais état, et présenter de nombreux manquements aux critères de salubrité.

Il serait irréaliste de recommander simplement aux SLSP de remettre en état l'ensemble des logements avant de les remettre en location.

L'impact financier pour les SLSP serait des plus élevés (tant en ce qui concerne les travaux de remise en état proprement dit, qu'en ce qui concerne l'inoccupation que génèreraient ces travaux).

Le prix moyen des loyers sociaux (209 € selon les derniers chiffres disponibles) est bien insuffisant pour financer ces travaux, a fortiori pour les SLSP disposant d'un patrimoine dégradé.

Certes, l'on pourrait imaginer introduire dans la réglementation la possibilité de refuser un logement parce qu'il ne respecterait pas certains critères de salubrité.

Cependant, cette solution ne serait que peu satisfaisante, dans la mesure où elle accentuerait encore les inégalités. En effet, les logements les plus dégradés ne seraient acceptés que par les demandeurs les moins bien logés, connaissant la plus grande précarité sociale.

Les autres, mieux logés, pouvant patienter davantage qu'un logement plus agréable se libère.

1.8. PLANIFICATION DE L'OCCUPATION DES LOGEMENTS SOCIAUX

Le système d'attribution ne permet pas aux demandeurs de planifier leur entrée dans un logement social. Dès l'instant où un logement leur est attribué, ils se doivent (moyennant délai de sept jours) de l'accepter et d'en prendre possession dès sa libération.

Ce délai est extrêmement court et peut poser des problèmes insolubles au demandeur.

En effet, une attribution peut être signifiée moins d'un mois avant la prise d'effet du bail. Ce qui implique le paiement d'un double loyer pour le candidat locataire, dans la mesure où le délai de préavis qu'il doit donner pour le logement qu'il occupe est de trois mois.

Le Médiateur a été plusieurs fois interpellé par des demandeurs radiés expliquant qu'ils ne pouvaient faire face à ce double loyer, augmenté éventuellement d'achats indispensables pour y habiter

(par exemple, des convecteurs ou une cuisinière...), ou encore du paiement de la garantie locative. Il s'agit d'une question délicate, mettant en jeu deux légitimités fortes, mais parfois contradictoires.

Car, évidemment, les SLSP doivent à tout prix limiter le taux d'inoccupation des logements qui se libèrent. Il est donc pertinent de limiter le temps qui s'écoule entre le moment où le logement est libre, et éventuellement remis à neuf, et celui où il est remis en location.

L'équilibre entre ces deux légitimités doit encore être trouvé. Mais il semble intolérable que des demandeurs de logements soient réduits à refuser l'attribution d'un logement social pour des raisons financières !

2. L'ADAPTATION DES LOGEMENTS AU HANDICAP

Suite à la réclamation d'une personne handicapée souhaitant l'adaptation de son logement social, le service du Médiateur a initié une concertation des différents acteurs concernant la question de l'adaptation des logements au handicap.

En effet, dans le cadre de la candidature unique, il n'existe actuellement pas d'inventaire des logements sociaux adaptés au handicap. De même, les demandes de logements sociaux adaptés ne sont pas répertoriées dans les différentes données de la candidature unique.

Chaque SLSP peut voir si un ménage comporte des personnes handicapées. Cependant, certains handicaps (telle la surdité) ne nécessitent pas un logement adapté.

Inversement, certaines personnes ayant besoin d'un logement adapté ne sont pas reconnues comme personnes handicapées par le SPF Affaires sociales.

Cette absence d'inventaire des demandeurs de logement souhaitant un logement adapté alimente parfois la crainte des SLSP de ne pas pouvoir rapidement remettre en location, en fin de bail, un logement qui aurait fait l'objet de travaux d'adaptation.

Cette situation, en particulier lorsqu'il s'agit de travaux d'aménagement importants, incite parfois les SLSP à accepter des travaux d'aménagement mais sous condition que le locataire s'engage à sa remise en état des lieux lors de son départ.

Il serait cependant particulièrement paradoxal et dommageable qu'un investissement public en vue d'adapter un logement soit mis à néant, alors même qu'il n'existe pas assez de logements adaptés en Région wallonne.

Une étude européenne fait apparaître que 12,9% de la population belge entre 16 et 64 ans souffre d'un handicap, ce qui, en chiffres absolus, représenterait environ 850.000 personnes. En outre, 4,6% (soit 300.000 personnes) déclarent être fortement limités dans leurs activités quotidiennes par une déficience physique ou mentale et 8,3% (550.000 personnes) affirment l'être dans une certaine mesure. On peut, par conséquent, estimer que la proportion de personnes souffrant d'un handicap moteur ou sensoriel, et en demande d'un logement social adapté, est très nettement supérieure à l'offre actuellement disponible.

RECOMMANDATION 2009-20

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 aux candidats locataires d'indiquer s'ils souhaitent, pour lui ou pour un membre de leur ménage, un logement adapté.

Par ailleurs, le Médiateur suggère qu'un inventaire des logements sociaux adaptés soit réalisé, inventaire qui comprendrait une nomenclature simple et compréhensible, des types d'adaptation de logement.

3. CALCUL DE LOYER

DIFFICULTÉS DE COMPRÉHENSION

Le Médiateur est fréquemment interpellé à propos d'augmentations de loyer.

Ces réclamations et demandes d'informations illustrent la complexité du calcul des loyers en logement social. Une réalité qui échappe à de nombreux locataires qui ne retiennent le plus souvent que le critère de leurs revenus.

La détermination du loyer fait, en effet, l'objet d'un calcul complexe, composé, d'une part des revenus du locataire et, d'autre part, du loyer de base. Celui-ci résulte du prix de revient actualisé du logement.

Ce n'est donc pas la valeur locative du bien qui est prise en compte pour fixer le loyer, mais bien le montant total des dépenses de la SLSP pour l'acquisition, la construction ou la réhabilitation du logement considéré.

Dès lors, en fonction du prix de revient actualisé, un logement de 3 chambres dans un grand immeuble prématurément vieilli, peut offrir le même loyer de base qu'une maison de trois chambres avec jardin dans une cité aérée !

La question devient encore plus difficile quand on aborde la question des charges locatives de l'immeuble à appartements.

Effectivement, le locataire d'un appartement, en plus du paiement des charges qu'il occasionne personnellement (et qui couvrent par exemple son chauffage personnel, l'eau et l'électricité qu'il consomme) doit payer des charges collectives (ascenseur, nettoyage, éclairage et chauffage des communs, le cas échéant, frais de conciergerie) ; tous frais sur lesquels il n'a aucune maîtrise et dont son alter ego locataire d'une maison ne doit pas, lui, s'acquitter.

Or, ces frais (qui, eux, ne sont en aucun cas calculés en fonction des revenus) peuvent être particulièrement lourds. Dès lors, on voit bien comment la situation de nos deux locataires, ayant les mêmes revenus, peut être bien différente.

RECOMMANDATION 2009-21

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 2009-22

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.

Lors de la présentation du Rapport annuel en Commission du Parlement, le Ministre en charge du Logement s'était montré favorable à cette recommandation.

5. CHARGES LOCATIVES

RECOMMANDATION 2009-23

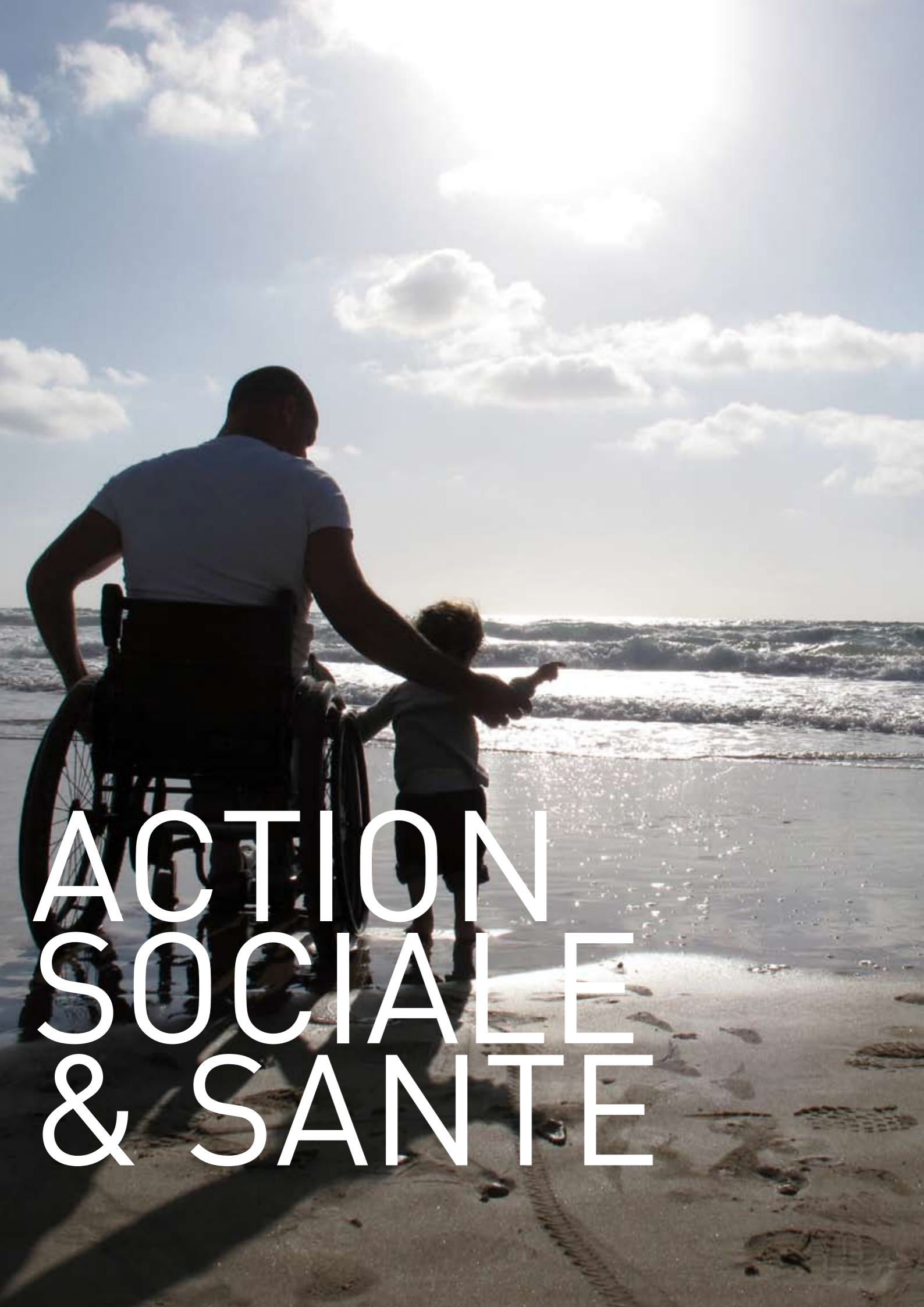
Logement social – Charges locatives - Remboursement des provisions

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.

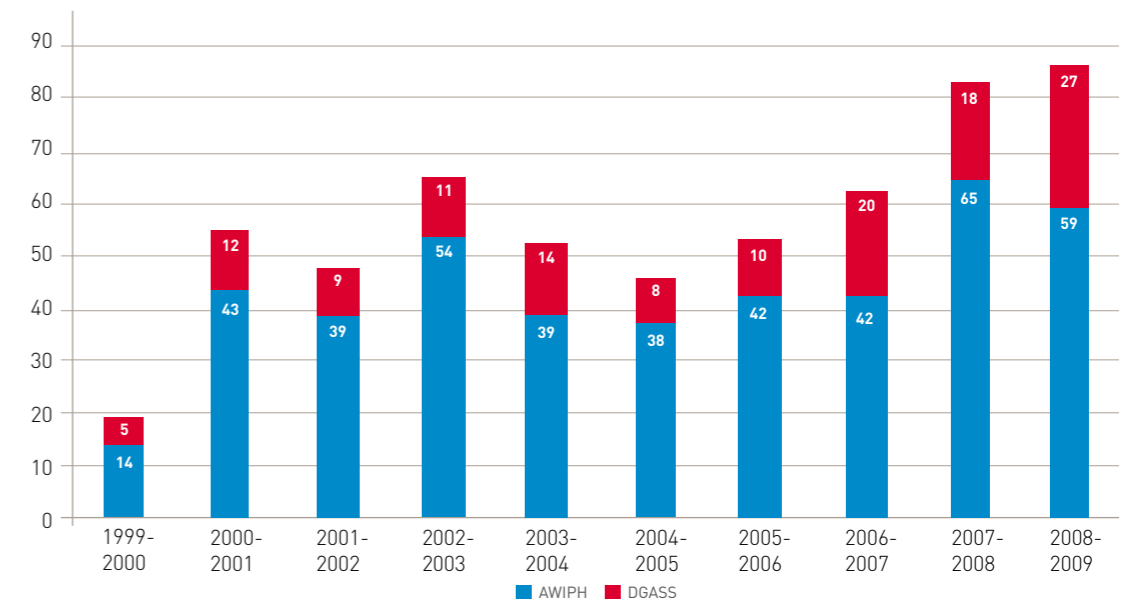
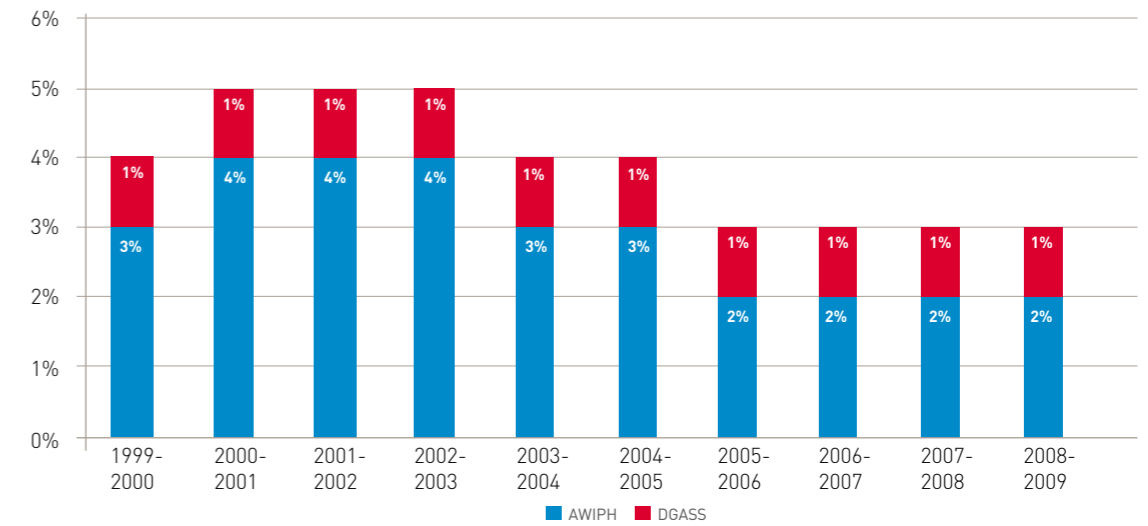
En cas de circonstances exceptionnelles (dues à la négligence d'un tiers par exemple), un délai supplémentaire de 12 mois pourrait être donné à la SLSP pour produire le décompte.

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.



ACTION SOCIALE & SANTÉ

SECTEURS D'INTERVENTION ACTION SOCIALE & SANTÉ



15 ANS DE MÉDIATION

La création de l'institution du Médiateur, en 1994, est concomitante au transfert vers la Région des compétences relatives à l'aide aux personnes et à la création de l'AWIPH. A travers les interpellations de personnes handicapées, le Médiateur a suivi pas à pas leur double mouvement d'émancipation et d'intégration. Il a également participé à sensibiliser les autorités publiques sur les inadéquations ou les questions que soulevaient les réglementations relatives au handicap.

1. INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES

1.1. LES AIDES INDIVIDUELLES

1.1.1. COMPLÉMENTARITÉ DES RECOURS

La multiplication des niveaux de traitement de plaintes relatives à l'intégration des personnes handicapées ne rend pas toujours aisé le choix des moyens de « recours ». Ainsi les procédures et échéances pour introduire une demande de réexamen, une action en justice, une demande de médiation, une plainte au service interne de traitement des plaintes, se chevauchent.

Les délais de recours relativement courts (un mois) contraignent souvent l'administré à faire usage de son droit d'introduire une action auprès du Tribunal du travail, alors que des arguments probants plaident en faveur d'une médiation. Il convient de relever que l'AWIPH, dans plusieurs situations suivies par le Médiateur, a d'ailleurs demandé d'initiative au Tribunal du travail d'attendre les conclusions d'un réexamen du dossier avant de poursuivre la procédure juridictionnelle.

RECOMMANDATION 2009-24

Intégration des personnes handicapées - Rationalisation et complémentarité des recours

Face à la multiplicité des niveaux actuels de traitement des contestations au sein de l'AWIPH, le Médiateur recommande qu'une concertation 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.

1.1.2. LE POINT SUR LA SIMPLIFICATION DES PROCÉDURES

Les deux derniers rapports du Médiateur recommandaient la révision de l'AGW du 4 février 2004 fixant les conditions et modalités d'intervention d'aide matérielle à l'intégration des personnes handicapées, notamment concernant les aides à l'hygiène, l'antériorité de la demande, et les personnes handicapées de plus de 65 ans.

Une nouvelle réglementation est entrée en vigueur ce 1er août 2009. Plusieurs améliorations conséquentes doivent être mentionnées, tels l'utilisation de la Classification Internationale du Fonctionnement, du Handicap et de la Santé (CIF), le délai de rentrée des factures, la clarification des critères d'exclusion.

En ce qui concerne les délais de rentrée des factures, ceux-ci sont passés de six mois à un an à dater de la notification, à l'exception des aménagements globaux de maison et des aides à l'hygiène (un an à dater de la date de la facture). A ce propos, le Médiateur avait précédemment mis en évidence l'inadéquation de l'obligation pour les personnes polyhandicapées d'introduire une demande de prolongation de l'intervention. En effet, leur incontinence étant irréversible, pourquoi imposer des démarches inutiles ?

Le nouvel arrêté précise que la durée de validité de la décision sera établie par l'AWIPH, sur base d'un rapport médical. Ceci ne constitue donc 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 2009-25

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.

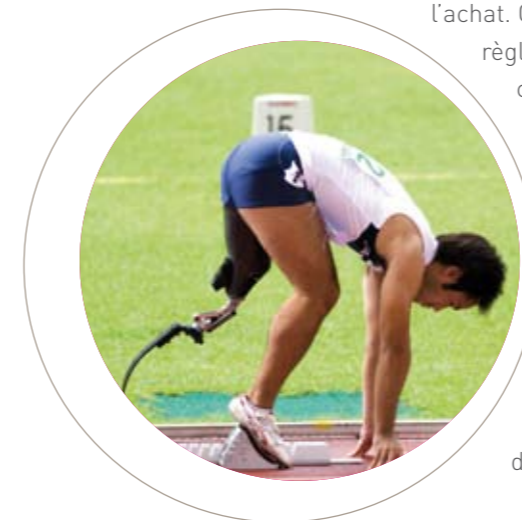
1.1.3. LA RÈGLE DE L'ANTÉRIORITÉ DE LA DEMANDE RESTE DE MISE

La règle de l'antériorité de la demande avant achat n'a pas encore connu d'évolution concrète sinon lors des hypothèses de réparation du matériel. Soulignons que la formulation de l'arrêté est relativement peu compréhensible « ... les prestations relatives aux réparations sont désormais prises en charge même si la date de la facture relative à ces prestations est antérieure de moins de six mois à la date de la demande d'intervention ».

Face aux nombreuses sollicitations de personnes qui n'avaient pas connaissance de l'obligation d'introduire une demande avant d'acquiescer le bien sollicité, le Médiateur avait recommandé une large réflexion sur l'opportunité de maintenir cette règle. L'objectif premier avancé par l'AWIPH, est de privilégier le conseil aux bénéficiaires afin de faire le 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. Certes, ces objectifs sont tout à fait louables, mais il apparaît que cette règle de l'antériorité, telle qu'édictee, 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.

Le Médiateur regrette le maintien de cet obstacle par ailleurs évité dans d'autres législations wallonnes (primes à l'énergie,...).





RECOMMANDATION 2009-26

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.

1.1.4. PERSONNES DE PLUS DE 65 ANS

Le nouvel arrêté réitère la limitation d'intervention pour les personnes ayant atteint 65 ans au moment de leur première demande. Ce critère d'intervention est une cause récurrente de réclamations auprès du Médiateur, bien que des efforts d'information aient été consentis par l'Agence vers les usagers.

La règle, telle qu'édictee, implique que « l'intervention ne peut être accordée que si les frais découlent directement du handicap constaté par l'Agence avant l'âge de 65 ans ».

Si l'on peut comprendre la volonté du législateur de scinder les problèmes rencontrés par les personnes handicapées et les personnes âgées, certaines interpellations montrent que la complexité des situations sur le terrain et l'inadaptation de la règle lorsqu'il y a interpénétration des pathologies au cours du temps.

RECOMMANDATION 2009-27

Intégration des personnes handicapées - Carence d'information visant 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.

1.2. ACCUEIL - HÉBERGEMENT ET EMPLOI

Faisant suite au constat d'une insuffisance de places en hébergement pour les personnes lourdement handicapées, le Médiateur constatait durant l'exercice précédent que l'AWIPH avait déployé de multiples efforts pour accompagner les familles dans la recherche d'une solution adaptée. Une situation très conflictuelle avait finalement abouti à la conclusion d'un Budget d'Assistance Personnalisée (BAP) dans le cadre d'un projet-pilote, afin qu'une aide puisse être fournie à domicile.

Le Médiateur a pris connaissance de l'arrêté du Gouvernement wallon du 14 mai 2009 relatif aux conditions d'octroi du Budget d'Assistance Personnalisée (BAP) et se réjouit que de nouvelles aides puissent être octroyées aux personnes les plus dépendantes.

RECOMMANDATION 2009-28

Intégration de la personne handicapée - Accueil et hébergement - Révision des critères de programmation et de gestion de la liste des cas prioritaires

Le Médiateur recommande la création d'une cellule de réflexion paritaire qui aurait pour objectif de déterminer les modifications réglementaires requises et les aides nécessaires à apporter aux services, afin que soient appliqués tant le décret du 6 avril 1995 que le contrat de gestion de l'AWIPH.

1.3. L'EMPLOI ET LA FORMATION

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

L'instruction de ces réclamations montre, en effet, que 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, a incité les services de médiation de la Communauté française et de la Région wallonne à formuler une recommandation commune.

RECOMMANDATION 2009-29

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.

2. MAISONS DE REPOS

2.1. L'INSPECTION ET LA MALTRAITANCE DES PERSONNES ÂGÉES

Les interventions relatives aux maisons de repos ont essentiellement porté sur les conditions de vie ou le fonctionnement de ces établissements. Ces plaintes ont été transmises au service d'inspection du Département des Aînés et de la Famille.

2.2. CESSION DE LITS

Durant l'exercice précédent, une réclamation introduite par le gérant d'une maison de repos a attiré l'attention du Médiateur sur la question sensible de la cession des lits. Cette pratique, qui génère d'importants flux financiers, semble bien moins balisée que les règles de programmation en cours, telles que la récupération de lits inoccupés. Ainsi, la possibilité de céder des lits (en vue d'une extension de capacité) n'est pas directement traitée par la réglementation.

Une circulaire ministérielle du 30 novembre 1999 a pour objet explicite la convention de cession de lits. Elle indique que les conventions de cession de lits ne lient que les parties qui les signent. Elles ne constituent pas, pour le cessionnaire, un droit d'accord de principe. L'autorité compétente est donc libre de la rejeter pour des raisons de politique générale.

De nombreuses conventions de cession de lits ont été réalisées entre 1995 et 2008. Force est de constater que ces conventions ont été acceptées, tolérées ou refusées, selon la période où elles se sont présentées. En d'autres termes, les cinq Ministres en charge qui se sont succédés durant cette période, ont balisé cette pratique à leur manière. Le flou ainsi induit a impliqué une confusion certaine au sein du secteur des maisons de repos. Le Médiateur s'interroge quant au respect du principe d'égalité de traitement dans ces conditions.

RECOMMANDATION 2009-30

Maison de repos – Procédure de cession de lits

Le Médiateur recommande que la pratique relative à la convention de cession de lits fasse l'objet d'une évaluation, en vue de l'élaboration d'une procédure rigoureuse et de son information auprès de tous les gestionnaires de maison de repos.

3. RETARD DE LIQUIDATION DES SUBVENTIONS AUX ASBL

Plusieurs organismes du monde associatif ont saisi le Médiateur à propos des délais de liquidation de leurs subventions en soulignant que le problème était récurrent et s'était aggravé les deux dernières années. La rupture de trésorerie consécutive au retard de paiement des subventions a impliqué que ces ASBL recourent à l'ouverture d'une ligne de crédit auprès d'une banque. Dès lors, un acte de subrogation étant conclu vis-à-vis de la Région wallonne, la liquidation des subventions a été conditionnée au contrôle de la Direction du Contentieux, étape qui, comme nous l'avons relevé dans le cadre d'autres contextes, est relativement longue.

A la demande du Médiateur, la DGO5 a réalisé un bilan de son processus administratif sur les deux derniers exercices, distinguant les subventions liées à l'application du décret et les subventions dites « facultatives » qui font l'objet de décisions ministérielles sur base de demandes réintroduites annuellement.

Après analyse de ce document particulièrement détaillé et complet, il est apparu que plusieurs processus administratifs distincts étaient en cause, comme l'organisation interne de la DGASS, le processus de contrôle de la Direction du Contentieux, l'intervention du Ministre, de la Cour des comptes et de l'Inspection des finances.

Il convient, par ailleurs, de relever que les ASBL elles-mêmes tardaient parfois à rentrer les justificatifs de dépenses. Sur ce point, le Médiateur relève que la date de dépôt des pièces au 31 mars, prévue par le décret, est difficilement praticable, en ce qui concerne l'approbation préalable des comptes et bilans par les assemblées générales des ASBL.

La DGO5 a fait part de sa volonté de maîtriser le processus du traitement de ces subventions et a élaboré un calendrier « idéal ». L'adaptation des moyens informatiques est en cours et une réflexion approfondie consécutive au travail sollicité par le Médiateur a été engagée.

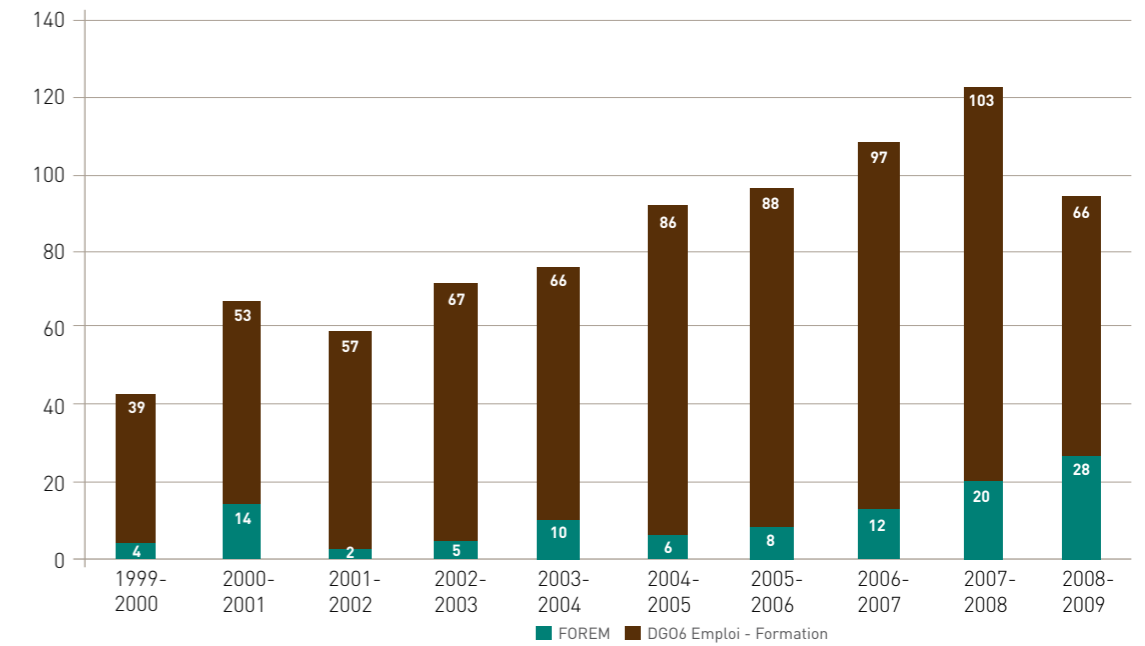
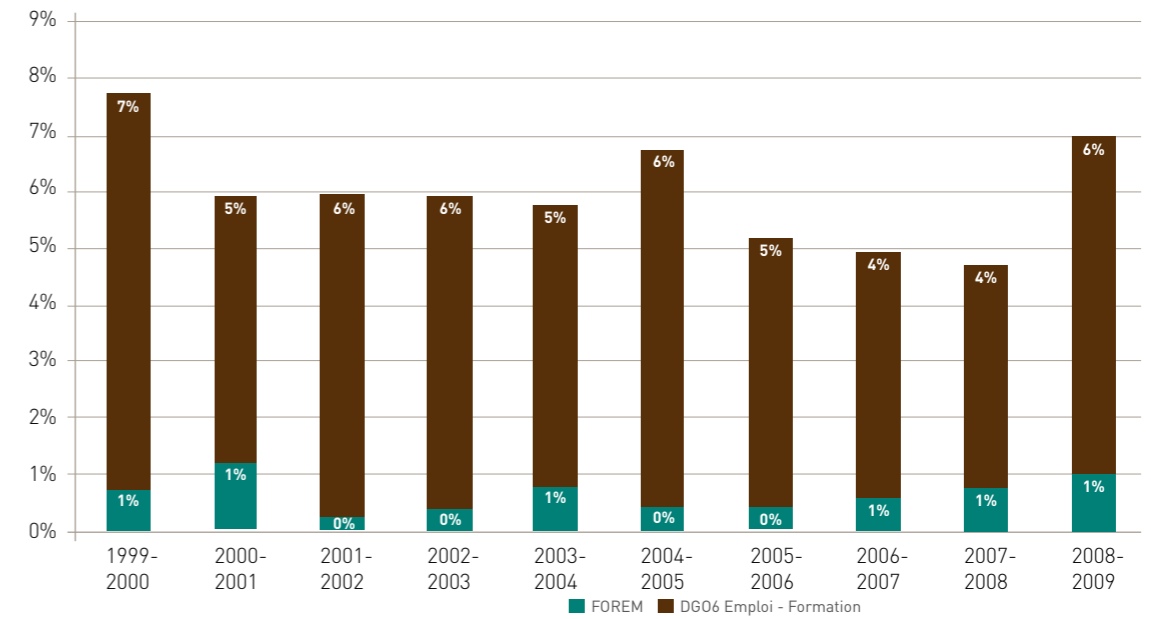
L'analyse de la DGO5 a mis en lumière tout l'intérêt de revisiter l'ensemble des étapes à franchir afin de les optimiser.

Le Médiateur suggère qu'une réunion transversale des différents départements concernés soit organisée dans le but de visualiser la procédure dans sa globalité et de saisir à chaque niveau d'intervention, l'opportunité d'un changement de pratique, l'intérêt d'une meilleure compatibilité des outils ou encore d'une collaboration renforcée.



ECONOMIE & EMPLOI

SECTEURS D'INTERVENTION ECONOMIE & EMPLOI



15 ANS DE MÉDIATION

Dans le cadre de l'économie, les réclamations concernent majoritairement les primes à l'investissement et les primes à l'emploi. Si certaines recommandations ont été suivies d'effets, le Médiateur réitère, pour la sixième année consécutive, deux recommandations relatives au remboursement de la prime au prorata de la création d'emploi et au délai de remboursement. En ce qui concerne l'emploi et la formation, les réclamations sont marginales et concernent des problématiques isolées (accès aux offres d'emploi, lisibilité des formulaires, accueil, etc.). Depuis janvier 2007, le FOREM a créé un service interne de gestion des réclamations avec lequel le Médiateur travaille en synergie.

1. ECONOMIE

1.1. PRIME À L'EMPLOI

Les réclamations analysées, au cours de l'exercice, amènent la Médiateur à réitérer deux recommandations, formulées pour la sixième année consécutive. Si, en 2005, le Ministre en charge de l'économie avait indiqué qu'il était favorable à celles-ci et qu'un projet d'arrêté en ce sens était à l'étude, la réglementation n'a pas encore été, à ce jour, modifiée.

RECOMMANDATION 2009-31

Prime à l'emploi – Remboursement de la prime au prorata de la création d'emploi

Le Médiateur recommande une modification de la réglementation de manière à permettre aux entreprises de rembourser la prime au prorata de la création d'emploi. Actuellement, lorsque le niveau d'emploi n'est pas respecté, le remboursement intégral de la prime est exigé.

RECOMMANDATION 2009-32

Primes à l'emploi – Conditions de remboursement des primes

Le Médiateur recommande que dans le cadre de l'octroi des primes à l'emploi, le législateur fixe un délai maximum pour vérifier les conditions de conservation de la prime et réclamer son remboursement.

L'analyse des réclamations a également mis en lumière deux types de problématiques.

ENGAGEMENT SOUS PLAN FORMATION INSERTION

Lorsqu'un employeur engage un nouveau collaborateur dans le cadre d'un Plan Formation Insertion (P.F.I.) et qu'il fait la demande d'une prime à l'emploi, la période couverte par ce P.F.I. durant laquelle le nouveau collaborateur n'apparaît pas encore sur les relevés ONSS, n'est pas prise en considération pour déterminer l'augmentation du personnel au sein de l'entreprise. L'employeur doit dès lors faire le choix entre le bénéfice du P.F.I. ou de la prime à l'emploi.

LIEU D'OCCUPATION DU TRAVAILLEUR

Des entreprises, installées en Wallonie, ont interpellé le Médiateur suite à un refus de prime, au motif que la personne engagée travaillait dans une autre région. L'Administration a confirmé que c'est le lieu d'exploitation où travaille la personne pour laquelle une demande de prime à l'emploi a été sollicitée qui est retenu et non le siège social de l'entreprise.

1.2. PRIME À L'INVESTISSEMENT

Les dossiers relatifs à la prime à l'investissement soulèvent toujours les mêmes griefs. 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.



On peut également relever que des dossiers, refusés au motif que la nature de l'activité de l'entreprise était exclue du bénéfice des primes, ont été revus favorablement. En effet, les données mentionnées sur la Banque Carrefour des Entreprises auxquelles l'Administration s'était référée n'étaient plus d'actualité. En fonction de nouvelles informations transmises par l'entreprise, la DGO6 a accepté de reconsidérer sa décision.

2. EMPLOI

2.1. PERMIS DE TRAVAIL

La problématique des permis de travail est intimement liée aux conditions de séjour. A chaque situation particulière - demandeur d'asile en instance de recours, étudiant bénéficiaire d'une bourse, membre de la famille d'un candidat réfugié... - correspond un titre de séjour dont la durée de validité fluctue et qui permet une occupation rémunérée limitée ou non.

Dans ces matières complexes, il arrive qu'une interprétation s'impose : ce fut le cas avec la situation des demandeurs d'asile qui ont introduit leur demande avant le 1er juillet 2007, demande qui a été jugée recevable. Jusqu'il y a peu, le permis de travail C n'était octroyé qu'au demandeur d'asile dont la demande avait été jugée recevable. Or, depuis le 1er juin 2007, l'étape de la recevabilité a disparu dans la procédure d'asile. Il n'est, dès lors, plus possible de délivrer un permis C à un demandeur d'asile qui n'aurait pas été déclaré recevable avant cette date.

Par contre, tout demandeur d'asile ayant été reconnu recevable avant le 1er juin 2007 a droit au permis de travail C (ou à son renouvellement) tant qu'une décision n'est pas intervenue quant au fond sur sa demande d'asile.

Cette interprétation répond à un besoin d'éclaircissement sur le fond : une demande jugée recevable laisse subsister l'éventualité de l'octroi du statut de réfugié et ne permet pas le refus du permis de travail, tant que la décision sur le fond n'est pas intervenue.

Par contre, s'il n'y a plus de phase de recevabilité, il n'y a plus de « période transitoire » entre la recevabilité et le fond, et il faut attendre la décision sur le fond, seul l'octroi du statut autorisant l'étranger à bénéficier d'un permis.

Cette interprétation n'a pas été comprise par les demandeurs de permis de travail, le régime étant devenu plus restrictif du fait de la disparition de la phase de recevabilité.

2.2. FOREM

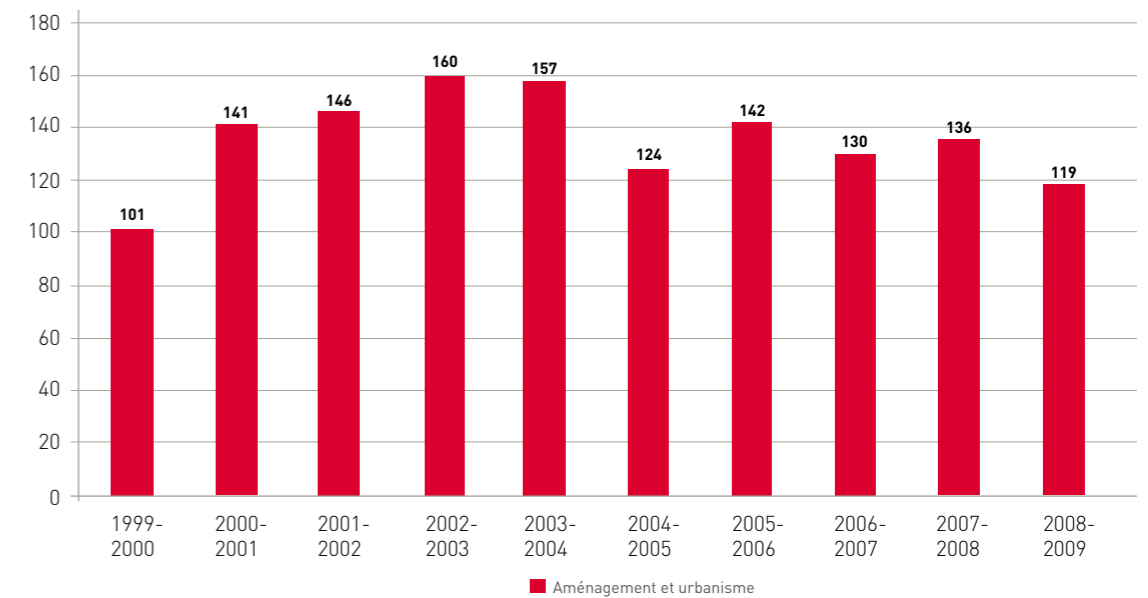
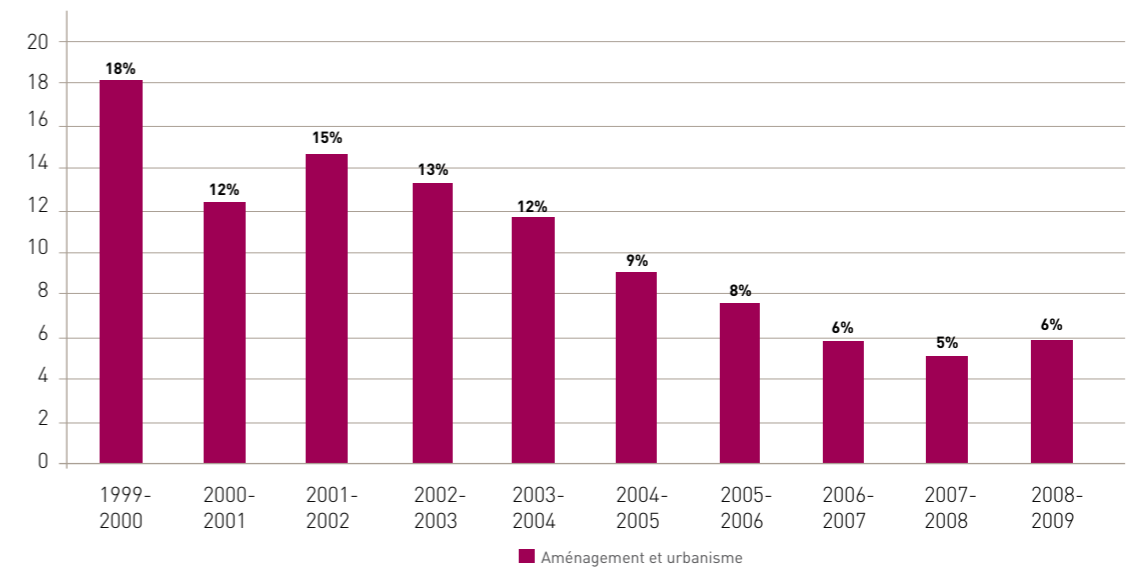
Les réclamations analysées concernant cet organisme évoquent des problèmes ponctuels (qualité de l'accueil, informations diffusées sur le site internet, déroulement des formations, ...).

Depuis janvier 2007, le FOREM a créé un service interne de gestion des réclamations avec lequel le Médiateur travaille en synergie.



AMENAGEMENT DU TERRITOIRE

SECTEURS D'INTERVENTION AMENAGEMENT DU TERRITOIRE



15 ANS DE MÉDIATION

En termes de nombre de réclamations, la situation reste stable au fil des exercices. Toutefois, l'évolution du pourcentage des réclamations en matière d'aménagement du territoire diminue au fil des exercices. Si elles constituaient 18% du total des réclamations pour l'exercice 1999-2000, elles ne représentent plus que 5% en 2008-2009.

L'objet des réclamations concerne principalement les refus de permis d'urbanisme et la dénonciation d'infractions urbanistiques. Il est important également de spécifier l'impact des réformes du CWATUP dans ce domaine et plus particulièrement celle renforçant le pouvoir des autorités communales. Cette réforme a eu pour effet de réduire le champ de compétence du Médiateur dans ce domaine et pourrait constituer un élément d'explication quant à la diminution du nombre de réclamations durant les derniers exercices.



L'aménagement du territoire est une matière qui connaît tout à la fois une grande stabilité et de nombreuses modifications.

La grande stabilité tient dans l'objet des réclamations. Celles-ci mettent généralement en avant l'opposition qui peut exister entre intérêt personnel et intérêt général.

ENTRE INTÉRÊT PARTICULIER ET INTÉRÊT GÉNÉRAL

Une bonne part des réclamations proviennent de demandeurs de permis qui contestent un refus qu'ils ne comprennent pas ou n'admettent pas.

Dans bon nombre de cas, une médiation proprement dite n'est pas envisageable. Effectivement, l'Administration a bien souvent appliqué le CWATUP correctement, ou a refusé un projet qui ne s'insérerait pas dans le site.

Il s'agit alors de faire un travail qui s'apparente davantage à de l'éducation à l'aménagement du territoire. Ce travail est d'autant plus difficile quand le réclamant se dit victime d'une discrimination par rapport, par exemple, à un voisin qui, lui, aurait obtenu un permis pour un projet similaire.

Ici encore, la réponse n'est pas aisée, puisqu'il faut d'emblée s'interroger sur l'existence de prescriptions d'urbanisme particulières (un permis de lotir par exemple).

Il importe aussi d'expliquer que les effets d'un permis accordé sont particulièrement étendus dans le temps (la construction autorisée par un permis demeurera très longtemps sur place) et qu'il ne peut être acceptable d'autoriser un projet qui s'intègre mal dans le site parce que non loin de là, un permis, pour une autre construction, a été délivré quelques années plus tôt.

A l'inverse, le Médiateur est également interpellé par des réclamants qui se plaignent d'un permis délivré à un voisin, permis qui ne les agrée pas ou qui, à leur estime, dévaloriserait leur bien.



LE CWATUP, UNE LÉGISLATION QUI FAIT RÉGULIÈREMENT L'OBJET DE MODIFICATIONS

Le CWATUP a connu de nombreuses modifications décrétales, plus d'une vingtaine depuis sa refonte en 1997. Evidemment, une bonne part de ces décrets n'apporte que des modifications mineures.

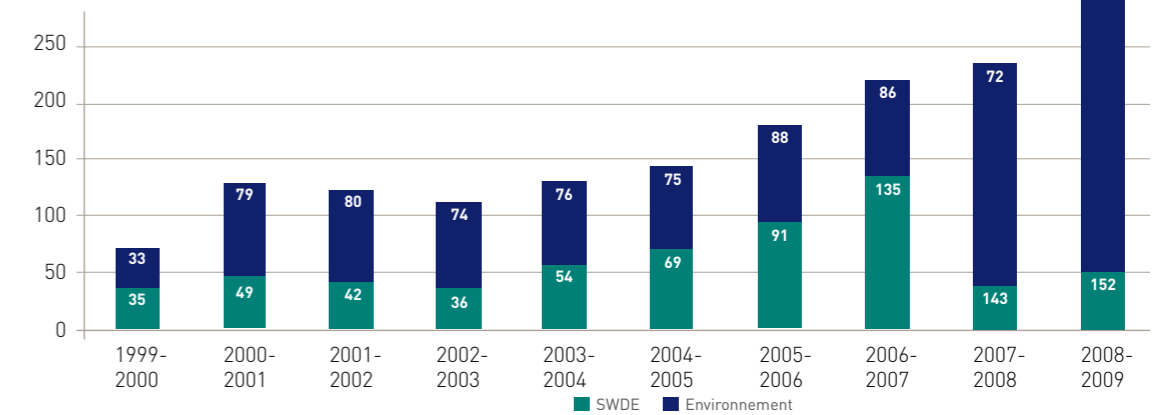
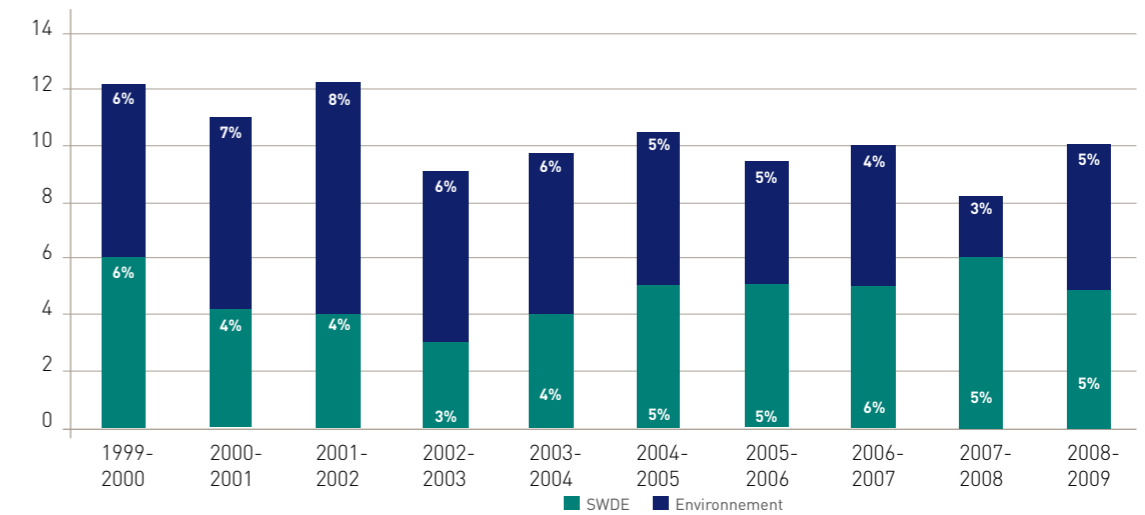
Il n'en reste pas moins que depuis 1997, le CWATUP a connu trois modifications sensibles (2002, 2005 et 2009). Pour exemple, la définition, essentielle, des actes et travaux soumis à permis de lotir (devenu « permis d'urbanisation ») a été modifiée en 1997, 1999, 2002, 2005 et 2009.

L'ensemble de ces modifications traduit le caractère sensible d'une matière qui n'échappe plus à la participation citoyenne. L'aménagement du territoire est sans conteste un domaine essentiel du bien-être individuel et du bien vivre ensemble où l'équilibre est parfois bien fragile.

Du point de vue de la médiation, on constate une diminution du contentieux tel qu'il s'était manifesté aux origines de l'Institution. Si les autorités régionales jouent toujours un rôle majeur, l'octroi des permis et les infractions ressortent également de la compétence des autorités communales.

ENVIRONNEMENT & EAU

SECTEURS D'INTERVENTION ENVIRONNEMENT & EAU



15 ANS DE MÉDIATION

L'objet des réclamations en matière d'environnement est caractérisé par la constance et concerne souvent principalement la taxe sur les eaux usées, les dossiers d'infractions instruits par la Police de l'environnement. Les conditions de délivrance des permis d'exploiter font l'objet de très peu de réclamations. Celles-ci ont subi en 2003 une importante réforme avec l'entrée en vigueur du permis d'environnement qui répond sur plusieurs points aux griefs formulés par le Médiateur (lenteur de traitement, manque de coordination dans le traitement des demandes...).

En ce qui concerne le domaine de l'eau, les litiges sont liés aux problèmes de surconsommation, de qualité de l'eau et raccordement. L'adoption du décret relatif à la tarification aux conditions générales de distribution publique de l'eau en 2004 a rencontré plusieurs recommandations, notamment à l'égard du principe de solidarité entre propriétaire et locataire, de la création d'un fonds social et la consécration d'une procédure de gestion des plaintes de première ligne.



1. ENVIRONNEMENT

Nuisances sonores, dépôt de déchets et pollutions diverses constituent les principaux motifs de réclamations. L'examen de ces réclamations révèle que les attributions de la Police de l'environnement sont souvent mal comprises par les citoyens : les problèmes relèvent soit des relations de voisinage, soit de la salubrité et de la tranquillité publique, qui ressortissent aux compétences communales.

2. DISTRIBUTION D'EAU

2.1. SURCONSOMMATION

Le Médiateur est régulièrement interpellé pour des problèmes de surconsommation d'eau. Ces situations ne sont ni anodines ni isolées et leurs conséquences financières peuvent être particulièrement dramatiques (on relèvera à ce propos une réclamation qui a fait état d'une facture de consommation - sur 18 mois - de 5610m³ soit 13.000€).

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 2009-33

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.

2.2. QUALITÉ DE L'EAU

Les réclamations concernant la qualité de l'eau sont peu nombreuses. Lorsque des problèmes ont été portés à la connaissance du Médiateur, celui-ci a interrogé la SWDE, qui dans tous les cas, a dépêché, dans des délais brefs, ses techniciens.

2.3. FACTURATION

Régulièrement les clients de la SWDE contestent l'augmentation du « coût vérité assainissement » et du « coût vérité distribution », dont certains indiquant qu'ils n'avaient pas consommé d'eau. Il s'agit des problèmes de compréhension. Le Médiateur leur a expliqué les motifs de l'augmentation des tarifs de l'eau, notamment du « coût vérité assainissement » et du « coût vérité distribution ». Ces explications ont, en général, satisfait les réclamants.



AGRICULTURE

© Photos : SPW - Jean-Louis Carpentier - 8349

SECTEURS D'INTERVENTION AGRICULTURE



Le secteur agricole a connu d'importantes évolutions, dont les répercussions administratives se font sentir progressivement.

Toutefois, force est de constater que le Médiateur est relativement peu fréquemment interpellé par des réclamants du monde agricole.

Par exemple, la réforme de la PAC de 2003 a introduit un nouveau système de paiement direct, appelé le paiement unique, qui ne lie plus les aides à la production.

Pour bénéficier du paiement unique, il faut non seulement disposer de droits à ce paiement unique (DPU) mais aussi les « activer » via la « déclaration de superficie et demande d'aide » c'est-à-dire justifier des superficies correspondantes de cultures éligibles.

Plusieurs agriculteurs ont interrogé le Médiateur sur la manière de contrôler le montant issu du régime de paiement unique. En effet, le montant n'est plus identique au montant calculé selon l'ancienne réglementation, puisque tout dépend des paiements perçus pendant la période de référence. Pour certains agriculteurs, suite notamment à un évènement survenu soit en dehors de la période de référence, soit juste avant ou juste après celle-ci, la différence peut être conséquente. Le Médiateur a interrogé la DGO3 et celle-ci a chaque fois rédigé une réponse argumentée, reprenant les calculs et les évènements influençant ceux-ci.

AUTOROUTES & ROUTES

SECTEURS D'INTERVENTION AUTOROUTES & ROUTES

15 ANS DE MÉDIATION

Les réclamations relatives à l'équipement concernent principalement les infrastructures routières et autoroutières. Il s'agit de différends ponctuels qui mettent en cause les nuisances générées par le trafic, la sécurité et des travaux publics qui causent un dommage à des propriétés riveraines. En ce domaine, le Médiateur se doit de concilier les intérêts particuliers et ceux de la collectivité.

Les réclamations en ce domaine émanent, le plus souvent, soit d'usagers du réseau routier wallon, soit de riverains de ces infrastructures.

Le revêtement routier peut être à l'origine d'un accident, par exemple un trou dans la chaussée, qui fait éclater un pneu. Ce revêtement peut également créer des nuisances sonores fort dérangeantes pour le voisinage immédiat, notamment en fonction de la densité du trafic.

L'équipement peut être prévu, voire programmé, mais n'est pas installé : c'est le cas des murs anti-bruits, dont la réalisation dépend de l'ordre de priorité.

Les travaux routiers sont également à la source d'accidents, du plus banal au plus grave : généralement bien signalés, les chantiers perturbent cependant le trafic. Dans d'autres dossiers, ceux-ci contraignent les riverains à improviser un accès momentané à leur habitation.

Autant de petits soucis et de grands problèmes issus de la vie en société, les questions de trafic témoignent de la difficulté de trouver la solution idéale : l'Administration doit souvent se contenter d'un optimum, fruit d'un choix sous contrainte.

Il faut cependant noter que le nombre de réclamations reste relativement stable et proportionnellement peu élevé, compte tenu du nombre d'usagers.



Au cours des deux derniers exercices, le Médiateur a relevé un manque de suivi de l'Administration quant à ses interventions. Les retards constatés peuvent être imputés à la restructuration dont a fait l'objet l'ancien MET, aujourd'hui intégré au sein du SPW. Des contacts ont été établis avec la DGO1 en vue d'améliorer la collaboration et d'assurer un meilleur suivi de la gestion des dossiers

TRANSPORTS EN COMMUN

SECTEURS D'INTERVENTION TRANSPORTS EN COMMUN



Les réclamations reçues concernent des problèmes d'ordre ponctuel rencontrés par les usagers des transports en commun, on relève ainsi des problèmes liés aux amendes, à la manière dont les contrôles s'opèrent, aux modifications d'itinéraire, au respect des horaires ou au placement d'un abribus.

En ce qui concerne les infractions et le paiement des amendes, celles-ci constituant le principal moyen dissuasif de la fraude, le Médiateur n'intervient que lorsque des circonstances particulières le justifient.

Certaines réclamations sont le reflet d'une évolution de la mentalité des citoyens qui exigent des pouvoirs publics les mêmes obligations que celles généralement demandées dans les relations commerciales de droit privé, à savoir plus de qualité et des délais de plus en plus courts.



ET LORSQUE LE MEDIATEUR N'EST PAS COMPETENT

SECTEURS D'INTERVENTION ET LORSQUE LE MEDIATEUR N'EST PAS COMPETENT

Au cours de cet exercice, 542 dossiers de réclamations ont été déclarés irrecevables du fait qu'ils ne concernaient pas la compétence du Médiateur de la Région wallonne. Le Médiateur s'efforce d'aider le citoyen en le dirigeant utilement vers les services compétents en lui fournissant les informations nécessaires au traitement de sa réclamation.

LES LITIGES PRIVÉS, LES CONFLITS DE VOISINAGE

Des réclamants interpellent fréquemment le Médiateur pour des litiges qu'ils imputent à la Région wallonne. Si certains dossiers semblent a priori concerner les autorités administratives wallonnes, ils s'avèrent par la suite constituer des conflits d'ordre privé et des conflits de voisinage. Ceci se constate particulièrement dans le cadre de l'urbanisme, de l'environnement ou du logement social. En l'espèce, le Médiateur réoriente les réclamants vers la Justice de paix, les Maisons de Justice ou vers des médiateurs de quartiers.

LITIGES ADMINISTRATIFS CONCERNANT UN AUTRE NIVEAU DE POUVOIR

Face à la complexité du paysage institutionnel, il est fréquent que le Médiateur soit interpellé pour des litiges qui concernent les pouvoirs fédéral, communautaire ou locaux.

En ce qui concerne les matières fédérales ou communautaires, le Médiateur transmet directement la réclamation à ses homologues. Quant aux réclamations relatives aux pouvoirs locaux, il n'existe actuellement que 3 institutions de médiation parmi les communes wallonnes (Charleroi, La Louvière, et Courcelles).

Pour les litiges mettant en cause les décisions des autres communes, le Médiateur informe le réclamant des procédures légales et réglementaires auxquelles il peut recourir, lorsqu'un recours organisé existe (comme c'est le cas pour les taxes communales).

Dans les autres cas, il transmet la réclamation au Bourgmestre de la commune et informe le réclamant des possibilités éventuelles de s'adresser à la DGO 5 - Pouvoirs locaux, dans le cadre de la tutelle.

LITIGES COMMERCIAUX

Certains litiges étant susceptibles de faire l'objet d'une procédure de médiation (télécommunications, LA POSTE, SNCB...), le Médiateur adresse directement la réclamation au service de médiation compétent.

Pour les autres litiges, il réoriente les réclamants vers les juridictions civiles et vers le Service public fédéral économie – Direction générale du contrôle et de la médiation. Ce service a établi un formulaire de plainte spécifique que le Médiateur transmet directement aux personnes ayant un litige de nature commerciale, et ce afin d'éviter des démarches supplémentaires aux réclamants.

On relèvera dans cette catégorie, le nombre important de réclamations reçues cette année qui concernent un fournisseur d'énergie (168 dossiers). Ce chiffre est directement lié à la libéralisation du secteur et au fait que beaucoup de consommateurs associent toujours la distribution de l'électricité et du gaz au service public. Si une loi instituant au niveau fédéral un Médiateur pour l'énergie (compétent pour les problèmes de facturation) a été adoptée il y a plus de deux ans, celui-ci n'a pas encore été mis en place.

Au niveau régional, un organe de médiation au sein de la CWAPE est opérationnel depuis janvier 2009, pour les matières régionales, soit les réclamations liées à l'organisation des marchés de l'électricité et du gaz (en l'occurrence les problèmes de raccordement et d'accès aux réseaux).

Le Médiateur a rencontré les responsables de ce service en juin 2009 afin d'établir des modalités de collaboration.



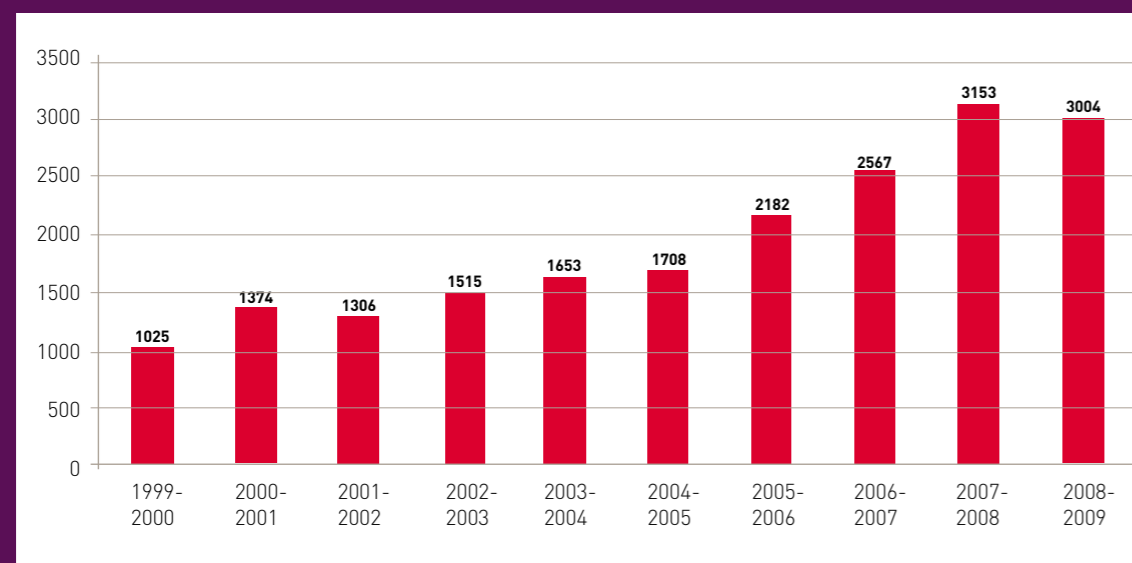
Données
statistiques

PARTIE 5

1. EVOLUTION DU NOMBRE DE RÉCLAMATIONS

L'évolution du nombre des réclamations constitue également un élément de réponse quant à l'efficacité du Médiateur. Le nombre croissant de réclamations traitées par le service de Médiation, dont le nombre d'agents n'a guère évolué, semble confirmer la capacité du service à traiter.

EVOLUTION DU NOMBRE DE RÉCLAMATIONS POUR LES EXERCICES 1999-2000 À 2008-2009



Plusieurs raisons peuvent être imputables à cette augmentation, parmi d'autres, nous pouvons citer :

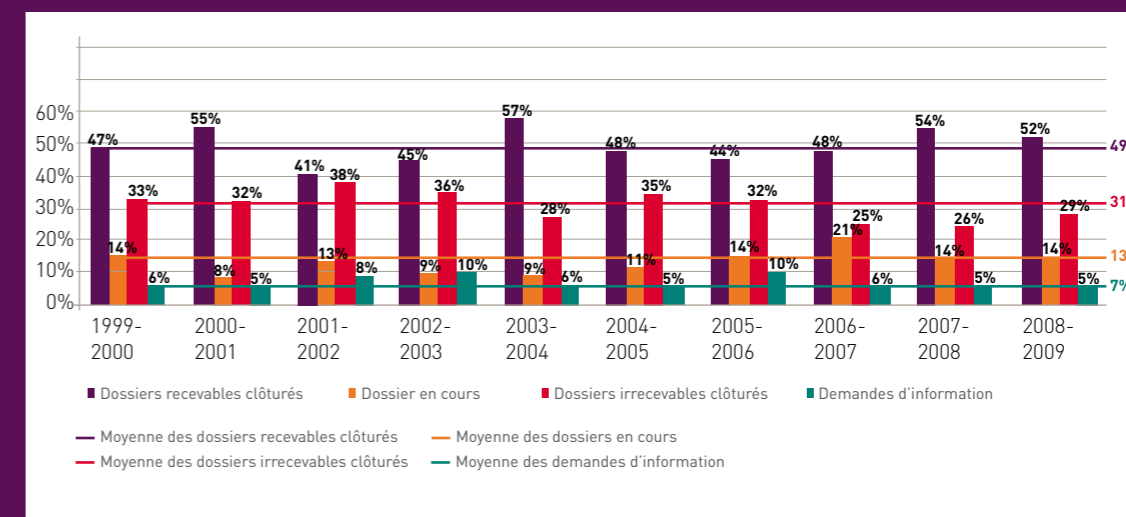
- une meilleure connaissance du service de médiation et de son champ d'action par le citoyen au moyen des campagnes de communication et d'information vers le grand public ;
- la multiplication des modes de saisine ;
- le développement de l'accessibilité et de la proximité du Médiateur ;
- la mention de l'existence du Médiateur par l'Administration dans les documents d'information à destination du public ;
- une gestion interne des réclamations en constante amélioration ;
- des outils de gestion adéquats et performants.

2. EVOLUTION DE LA RAPIDITÉ DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

L'efficacité du Médiateur se traduit également par la rapidité du traitement des réclamations. A ce titre, une analyse rapide du bilan des réclamations déposées pour les exercices 1999-2000 à 2007-2008 démontrent qu'en moyenne 13% des dossiers restent à l'instruction à la clôture de l'exercice (soit une durée moyenne de traitement de 47 jours). Il est important de noter qu'une partie substantielle des dossiers en cours concerne des dossiers n'ayant pas encore fait l'objet d'une instruction de la part d'un Conseiller ou en attente de réponse de l'Administration.

Il est important de noter que le pourcentage de dossiers en cours reste relativement stable, d'exercice en exercice, comme le montre le graphique ci-dessous alors que le personnel du service du Médiateur n'augmente pas de façon sensible. Cet élément pourrait gager, si l'on se réfère également au nombre croissant de dossiers traités, de la compétence du service à traiter rapidement et efficacement les dossiers.

BILAN DES RÉCLAMATIONS POUR LES EXERCICES 1999-2000 À 2007-2008



Bien qu'une étude plus approfondie soit nécessaire afin d'analyser l'efficacité du service du Médiateur, les données statistiques tendent à alimenter le constat de l'efficacité du service du Médiateur. L'expérience de plus en plus approfondie des agents dans leur domaine de compétence a permis de répondre plus rapidement et plus efficacement aux réclamants sans avoir nécessairement besoin de consulter l'Administration.

De plus, le Médiateur veille à traiter les dossiers dans les plus brefs délais. Nous citerons par exemple la phase de notification au réclamant de la recevabilité de sa réclamation. Cette notification est due dans un délai d'un mois qui suit le dépôt de la réclamation. Dans la majorité des cas, le réclamant est informé dans la huitaine.

3. EVOLUTION DU TRAITEMENT NON CONTENTIEUX DES PLAINTES ENREGISTRÉES

Les données collectées au cours de cette mission n'ont pas permis de déterminer le nombre de réclamations qui aboutissent à un recours juridique. Néanmoins, nous avons constaté que le Médiateur constituait souvent pour le citoyen le seul recours non contentieux lorsqu'aucune issue n'avait pu être trouvée dans un contentieux avec l'Administration. L'augmentation du nombre de plaintes semble confirmer cette réalité.

I. EVOLUTION DE LA RECEVABILITÉ DES PLAINTES

Comme mentionné plus haut, les dossiers irrecevables peuvent être classés selon deux types :

- la réclamation n'entre pas dans les compétences du Médiateur : il s'agit ici des réclamations concernant les matières communales, communautaires ou fédérales, les litiges de droit privé ou les organismes tels que les fournisseurs d'énergie, les fournisseurs télécom ou La Poste ;
- le Médiateur refuse la réclamation : il s'agit ici des réclamations concernant un différend entre l'Administration et l'un de ces agents, des faits antérieurs à un an, des réclamations prématurées ou manifestement sans fondement, des réclamations faisant l'objet de procédure juridictionnelle en cours ou des réclamations n'ayant pas fait l'objet de démarches préalables auprès de l'Administration. S'ajoutent à celles-ci, des dossiers clôturés faute de mention de l'identité du réclamant ou de suivi de la part du plaignant.

Le graphique présenté dans le point précédent montre une légère diminution du pourcentage des dossiers irrecevables. Ainsi pour les exercices 2006-2007 et 2007-2008, le pourcentage de dossiers irrecevables est inférieur à la moyenne avec respectivement 25% et 26% de la totalité des réclamations reçues.

Une raison possible de la diminution du nombre de dossiers irrecevables peut être la meilleure information des plaignants potentiels avant qu'ils ne saisissent le Médiateur, mais nous ne disposons pas d'informations permettant d'étayer cette hypothèse.

II. EVOLUTION DU TRAITEMENT TRANSPARENT DES PLAINTES (TRAÇABILITÉ, SUIVI EN LIGNE DE LA PLAINTÉ)

Le traitement transparent des réclamations est l'un des objectifs du Médiateur. Plusieurs actions ont été menées afin d'assurer au plaignant une traçabilité et une transparence complète vis-à-vis de son dossier.

La gestion-même des réclamations est appliquée selon une méthodologie définie et détaillée (Cfr. supra) et est orientée de façon à offrir le plus de transparence possible au réclamant. La traçabilité du dossier est assurée par le système informatique en place (GREF). Comme énoncé plus haut, l'agent en charge du dossier peut à tout moment avoir accès au dossier du plaignant si celui-ci souhaite être informé du suivi apporté à sa réclamation. Comme énoncé sur le site Internet du Médiateur : « dans tous les cas, l'agent traitant votre dossier vous informe régulièrement de son état d'avancement ». De plus, le Médiateur veille à motiver et détailler les raisons de clôture de chaque dossier.

De plus, depuis 2000, le site Internet du Médiateur offre aux réclamants la possibilité de formuler ses plaintes en lignes. De plus, les derniers développements permettent à présent de suivre son dossier en ligne. Ceci augmente la traçabilité du dossier et la transparence du cheminement de la réclamation.

DONNÉES STATISTIQUES RELATIVES À L'EXERCICE 2008-2009

Au cours de l'exercice écoulé, le Service du Médiateur de la Région wallonne a ouvert 2.552 nouveaux dossiers, soit une diminution de l'ordre de 2,41% du nombre de nouvelles réclamations par rapport à l'exercice précédent, au cours duquel 2.615 nouveaux dossiers avaient été ouverts.

L'exercice 2008-2009 a débuté avec 452 dossiers qui étaient encore en cours au 1er octobre 2008. Par conséquent, au total, le service a instruit 3.004 dossiers au cours de l'exercice 2008-2009. Au 30 septembre 2009, 415 dossiers demeuraient en cours.

Les dossiers jugés recevables et clôturés au cours de l'exercice sont au nombre de 1.569. Le service a enregistré 161 demandes d'information et a refusé 859 réclamations jugées irrecevables.

En ce qui concerne les dossiers instruits et clôturés, 367 d'entre eux ont débouché sur une issue totalement favorable pour le réclamant. 217 dossiers ont trouvé une issue partiellement favorable pour le réclamant. Dans 465 cas, l'action du médiateur n'a pas permis d'obtenir satisfaction pour le réclamant. Enfin, dans 520 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 2008-2009, le Médiateur de la Région wallonne a instruit 1.196 réclamations écrites, soit 39,81% du total des 3.004.

Le nombre de courriel s'est élevé au nombre de 853, soit 28,40%.

380 réclamants ont eu recours au formulaire de réclamation mis en ligne sur le site internet du Médiateur. Cela représente 12,65% du total.

Globalement, le « net » est utilisé par 41,05% des réclamants.

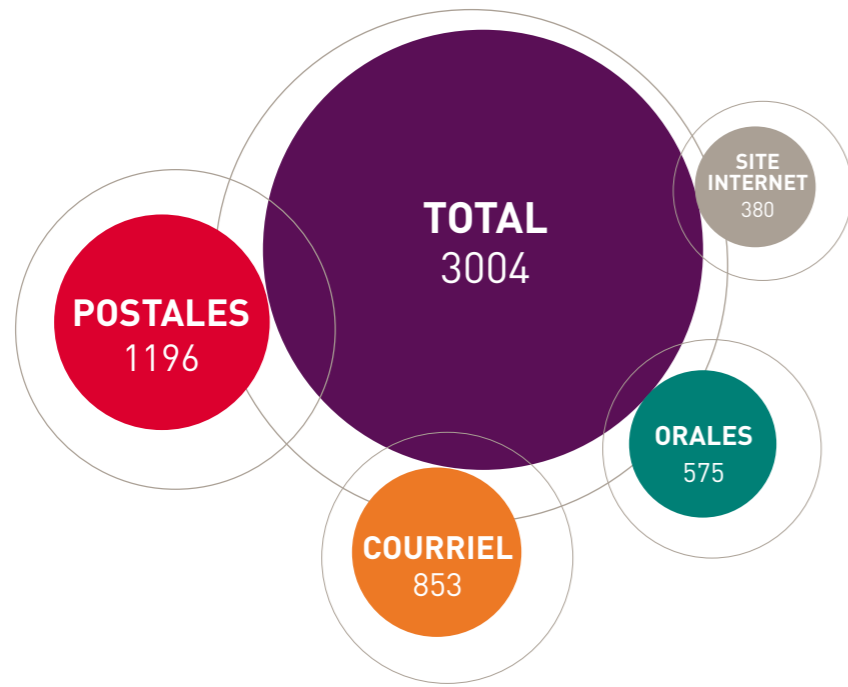
Les permanences décentralisées permettent toujours à de nombreux citoyens d'entrer en contact direct avec le Médiateur. C'est ainsi que 575 réclamations ont été déposées via ces permanences. Cela représente 19,14% des dossiers instruits.

RÉPARTITION DES RÉCLAMATIONS

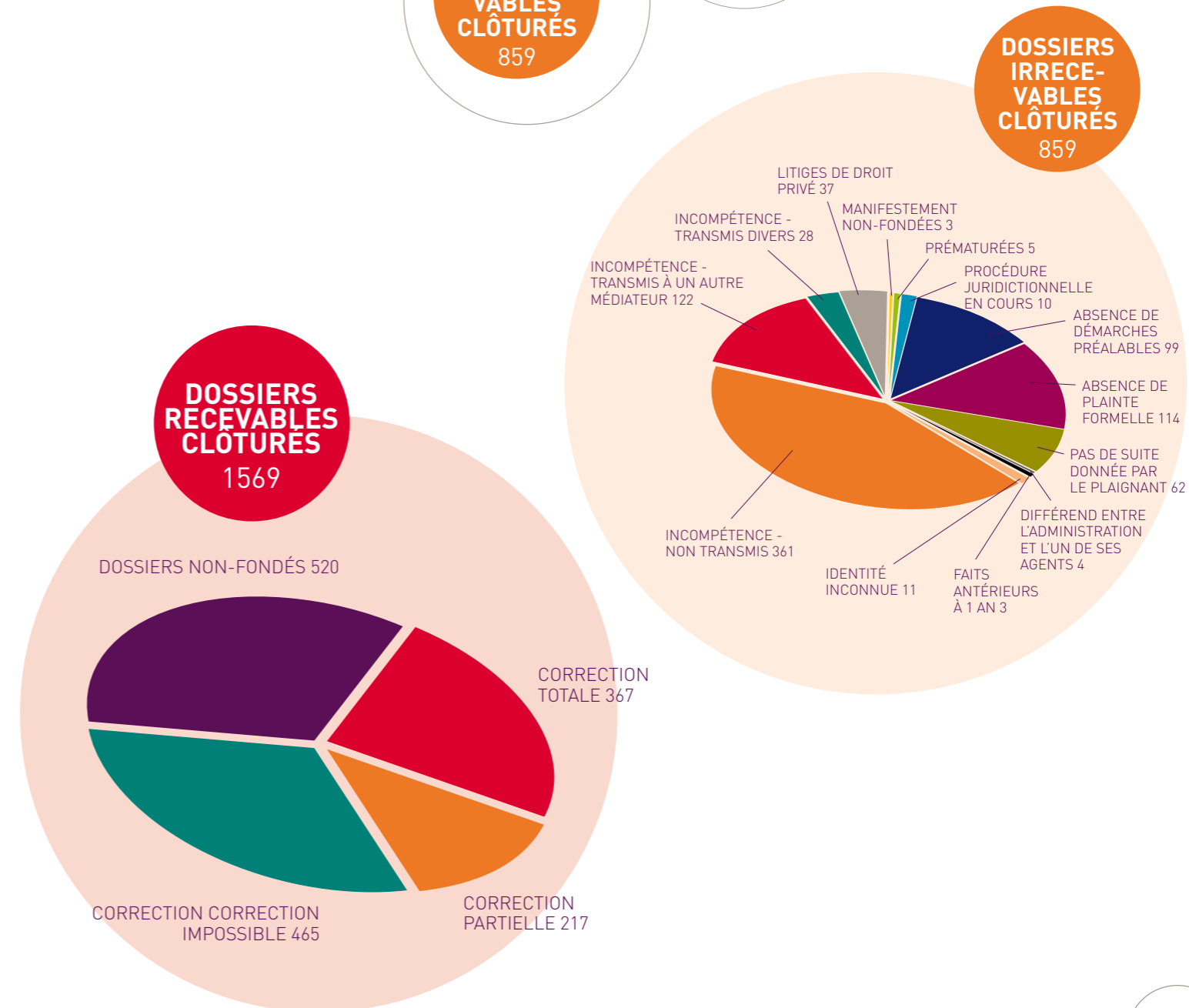
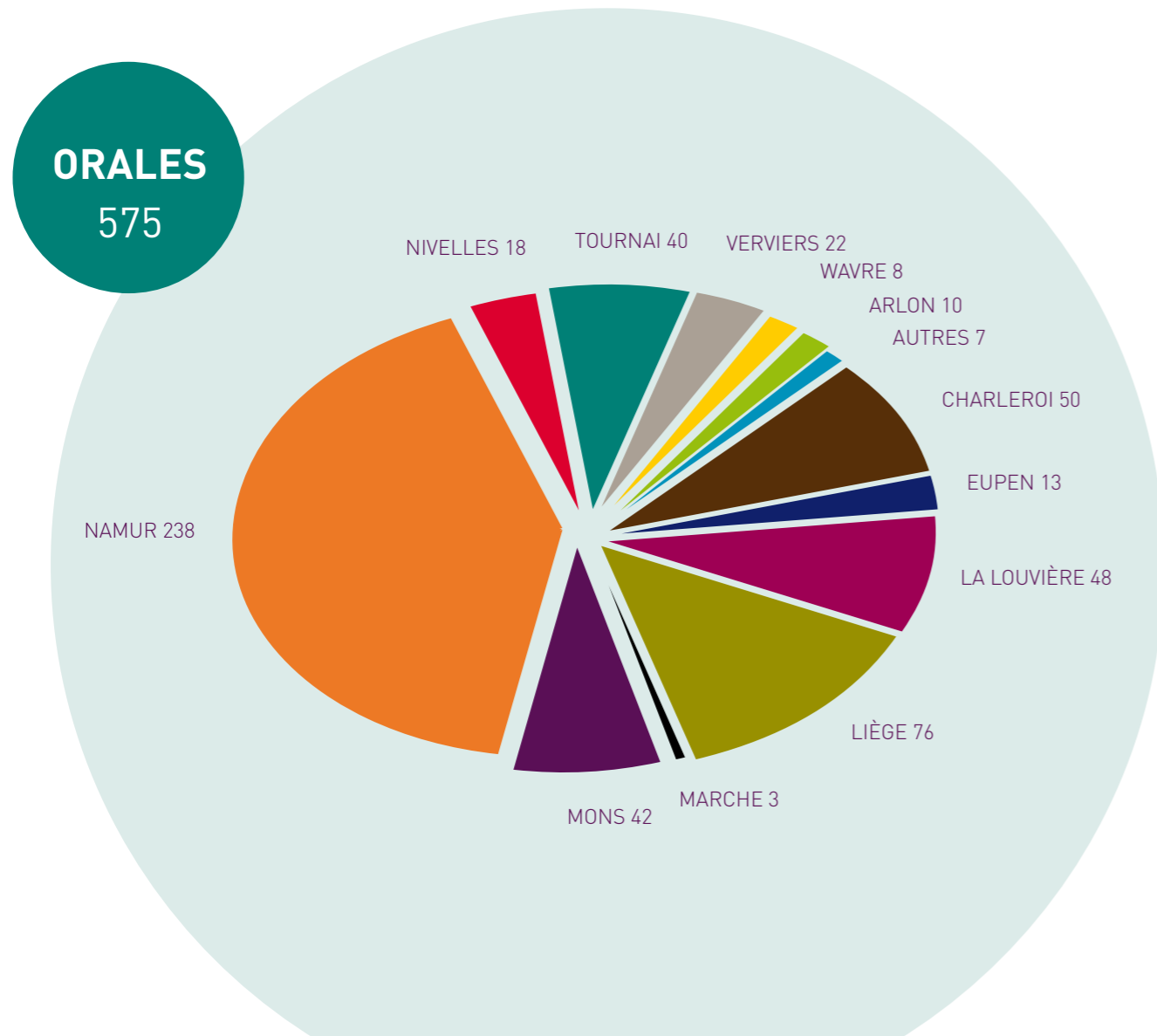
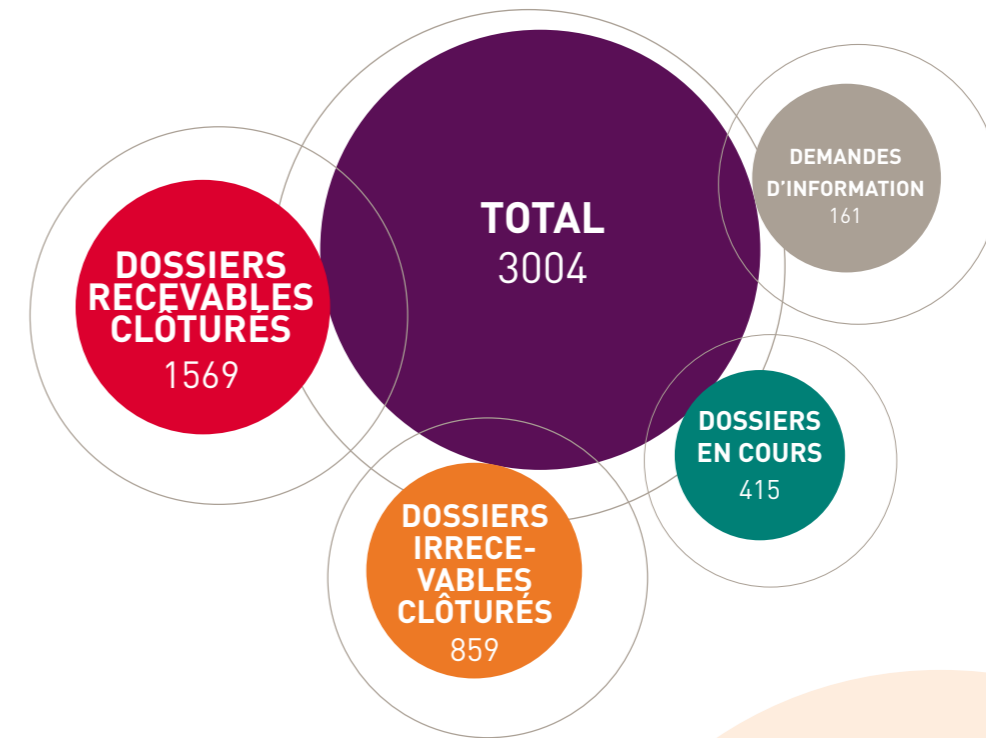
Sur les 3.004 dossiers instruits au cours de l'exercice 2008-2009, 2559 concernent directement une autorité régionale wallonne. Parmi ceux-ci, 1.873 concernent le Service public de Wallonie et 686 concernent les Organismes d'Intérêt Public.

¹⁶ Au travers, par exemple, d'une analyse statistique de l'évolution des dossiers introduits en justice dans les matières où le Médiateur est compétent ou d'une enquête quantitative menée auprès des usagers.

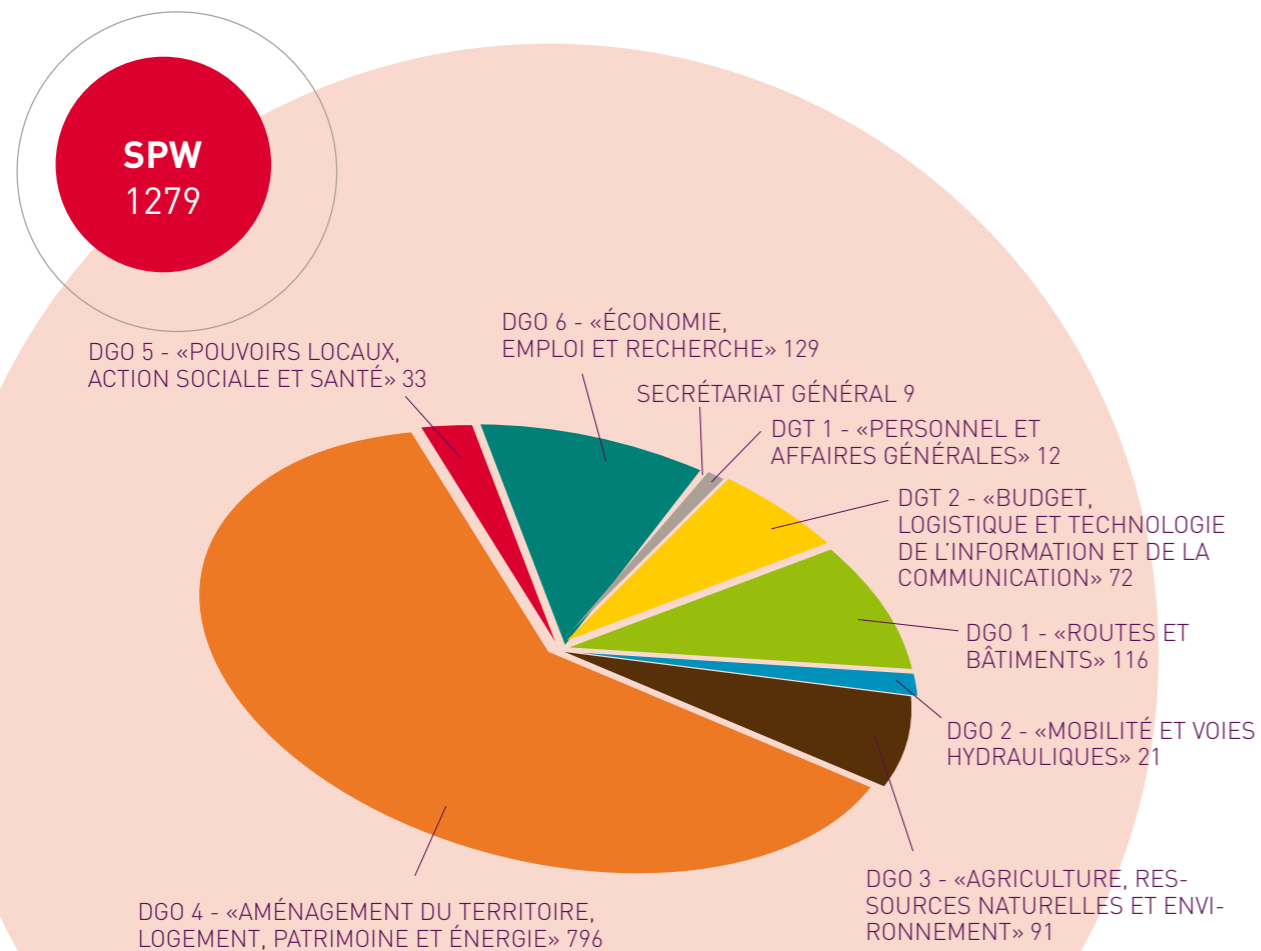
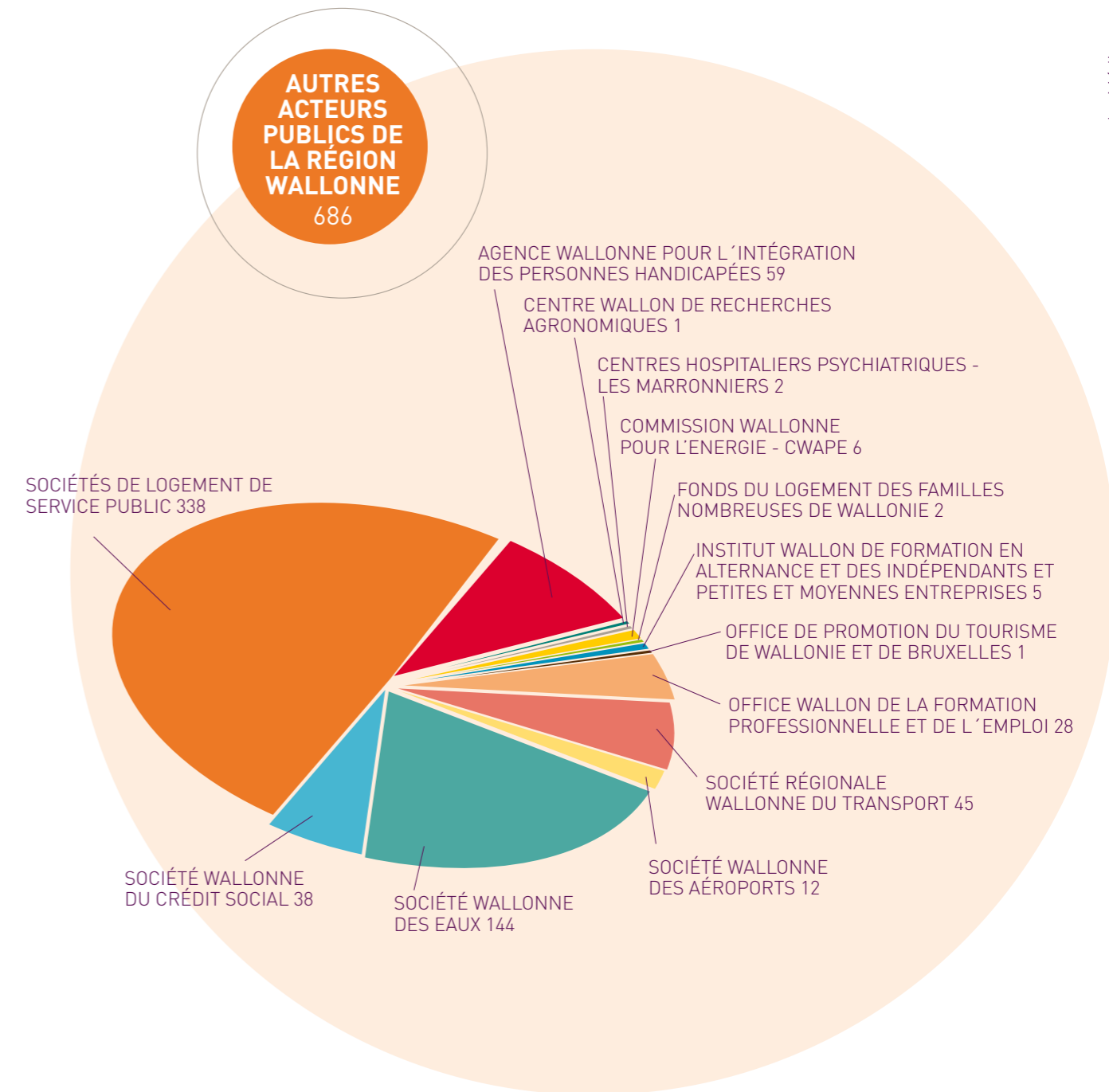
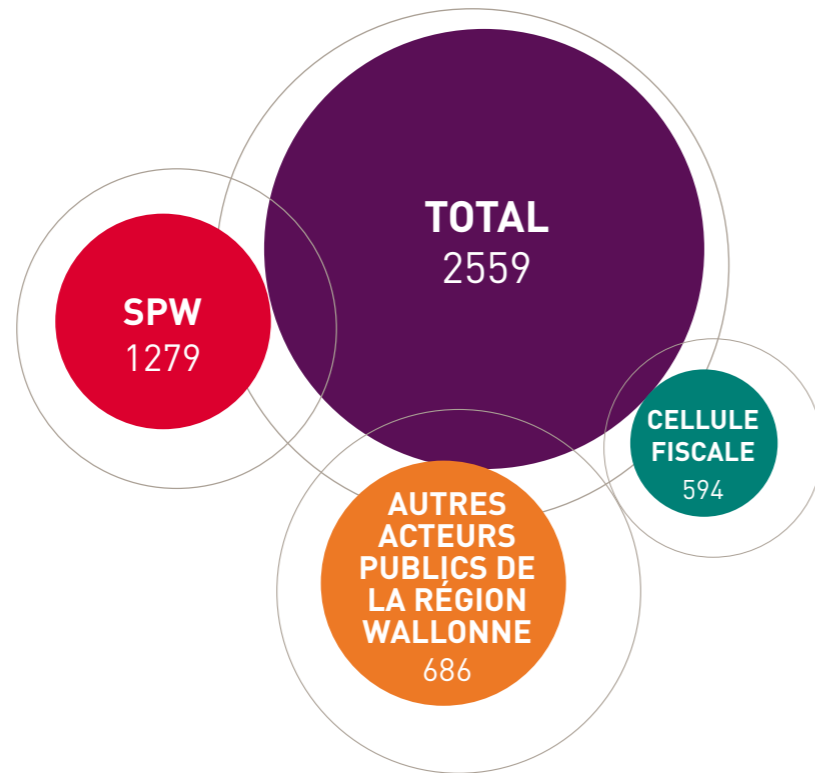
RÉCEPTIONS DES RÉCLAMATIONS



BILAN DES RÉCLAMATIONS



RÉPARTITION PAR ADMINISTRATION ET OIP





Communication
et relations
publiques du
Médiateur

PARTIE 6

Le décret portant création de l'Institution de Médiateur de la Région wallonne stipule dans son article premier (amendé le 26 juin 1997) que 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.

Le premier média de communication de l'existence du Médiateur wallon consiste donc en les outils de communication et d'information des autres institutions qui ont la responsabilité d'informer le citoyen de l'existence du Médiateur et de la possibilité de le saisir en cas de contentieux avec leurs services.

Partant du constat que cette information n'était ni suffisante, ni respectée par toutes les institutions, dès 1998, le Médiateur a élaboré un plan de communication afin de faire connaître ses services par le plus grand nombre. L'objectif de ce plan était notamment de toucher les différents profils de bénéficiaires et d'intermédiaires (les « prescripteurs ») des services du Médiateur par les médias les plus adéquats.

1. Le citoyen : Nombre d'actions d'information visent le citoyen. Au fil du temps, le Médiateur a développé des actions utilisant différents médias. Certaines ont disparus :

- Le billet du Médiateur dans la presse régionale ; notons que l'usage de ce média a été critiqué par certaines personnes rencontrées en raison de la visibilité jugée excessive apportée à la personnalisation de la communication ;
- Publication dans la revue « Dialogue » éditée par le SPW ;
- Campagnes d'information Métrabus sur l'ensemble du réseau TEC.

D'autres outils ont perduré et ont été créés, citons :

- La lettre du Médiateur est publiée depuis près de 10 ans. C'est un outil d'information connu et reconnu par les personnes que nous avons rencontrées. La lettre fait bimensuellement le point sur les faits particulièrement marquants et sur un sujet un particulier en rapport avec l'actualité ;
- Sites internet renouvelé deux fois sur lequel les personnes peuvent télécharger les documents d'information sur le Médiateur et introduire une réclamation ;
- Téléphone vert en tant qu'outil de collecte des plaintes mais également comme moyen d'information depuis qu'il est géré en interne et n'est plus sous-traité à un call center ;
- Participation à des salons ;
- Spot radio et spot TV ;
- Publication en toutes-boîtes ;
- La newsletter électronique ;
- Affiches et folders.

Les spots radio et TV ont visiblement porté leurs fruits au vu du nombre de réclamations dans les mois qui ont suivi la diffusion des spots.

L'enquête de notoriété réalisée en 2007 a néanmoins révélé que le Médiateur était peu connu du grand public. Sur 150 personnes contactées, 13 connaissaient le Médiateur sans avoir fait appel à lui et aucune n'avait fait appel à ses services. Les autres personnes ne le connaissaient pas.

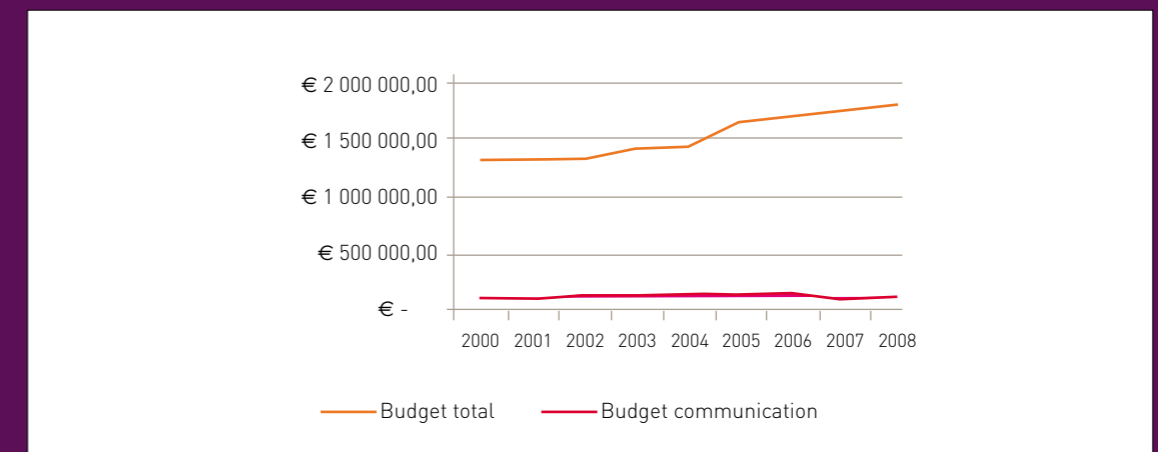
2. Elus : le Médiateur a entrepris plusieurs démarches auprès des élus locaux, à l'occasion de l'ouverture des permanences locales et de rencontres avec les bourgmestres notamment, et régionaux et des mandataires, via le salon des mandataires par exemple, afin d'accroître leur compréhension de la valeur ajoutée du Médiateur au service du citoyen et des institutions

wallonnes. Cette tâche s'est avérée difficile, les services rendus par le Médiateur pouvant être considérés comme un concurrent par rapport aux diverses permanences tenues par les élus (échevins et (députés) bourgmestres, partis politiques) afin d'aider leurs concitoyens. Ces prescripteurs restent des cibles incontournables qu'il convient de régulièrement contacter pour ne pas se faire oublier.

3. Professionnels et autres prescripteurs : le Médiateur a entrepris des actions spécifiques vers les professionnels pouvant agir comme prescripteurs des services du Médiateur : architectes, chambres de commerce. Le Médiateur n'a plus effectué ce type d'action vers ces publics en raison notamment du fait que les entreprises font peu appel au Médiateur et que les prescripteurs potentiels sont extrêmement nombreux.

Nous le constatons, le Médiateur a tenté de multiplier les outils de communication dans la limite des moyens budgétaires à sa disposition. Ceux-ci sont d'ailleurs stables depuis 2000 (7-8 % du budget total) comme l'atteste le graphique ci-dessous.

EVOLUTION DU BUDGET DE COMMUNICATION (2000-2008)



Les mandataires et Parlementaires que nous avons rencontrés ont une perception partagée de la communication du Médiateur. Nous pouvons dissocier deux groupes : ceux qui estiment qu'il est trop visible et ceux qui considèrent qu'il est de son devoir d'être connu par tous. Nous développons ci-dessous leurs arguments respectifs :

1. Les mitigés :

- Ils estiment généralement que la communication du Médiateur est efficace. Néanmoins, la communication du Médiateur, surtout au début de son mandat, était trop personnalisée sur sa personne, voire trop luxueuse ou excessive par rapport aux moyens de communication d'autres institutions.
- Quelques personnes pensent que la communication envers le citoyen ne devrait intervenir que quand il y a situation de conflit ou d'incompréhension. Au final l'information est bonne mais les citoyens ne savent pas vraiment à qui s'adresser dû à la multiplicité des services de Médiation. Les prescripteurs ne sont pas suffisamment informés des missions du Médiateur qui touchent tant le fond (mission décrétable) que la forme (traitement par l'Administration), ce qui diminue l'efficacité de la communication. Des personnes interrogées sont également critiques par rapport à l'information apportée sur les sites des Directions générales et autres institutions de la Région wallonne. Un lien systématique dans le site de chaque Direction Générale et OIP vers le site du Médiateur devrait être généralisé.

2. Les positifs :

- La communication du Médiateur présente une image d'équipe. Ce n'est plus le Médiateur mais son équipe qui est mise en avant. Preuves en sont les illustrations des supports de communication du Médiateur qui présentent toute son équipe.
- Les permanences permettent d'être plus proche du citoyen. Des personnes interrogées estiment qu'il est en effet nécessaire d'avoir des intermédiaires et une décentralisation jusqu'aux communes sans que cela ne devienne une permanence sociale.
- Pour la plupart, ils estiment que la visibilité vers le citoyen est suffisante mais il ne faut jamais relâcher l'information. Il ne faut pas que ce soit une campagne unique. C'est un devoir que le citoyen soit régulièrement informé ou ré-informé du fait que le Médiateur est à sa disposition, surtout lorsqu'il y a multiplicité de Médiateurs.

En conclusion, la communication du Médiateur est importante. On constate une évolution palpable en termes d'image et de couverture des publics, notamment via la sensibilisation de prescripteurs, pour pallier certaines insuffisances d'information institutionnelle quant à l'existence de ses services.

A l'avenir, la communication devrait s'orienter davantage vers les intermédiaires prescripteurs en ciblant l'information sur le rôle du service du Médiateur et son utilité auprès des usagers.

COMMUNICATION ET RELATIONS PUBLIQUES DU MÉDIATEUR

Les Médiateurs wallon et communautaire en action commune

L'institution du Médiateur de la Région wallonne a participé au salon de l'Education qui s'est tenu à Namur, du 15 au 19 octobre 2008 et au salon des Mandataires, à Marche-en-Famenne, les 12 et 13 février 2009, en association avec le Service du Médiateur de la Communauté française.

La Francophonie : l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie – AOMF

Le Congrès bisannuel de l'AOMF s'est tenu à Québec (Canada), du 6 au 9 septembre 2009, sous la présidence de Monsieur Bernard RICHARD, Ombudsman du Nouveau-Brunswick (Canada).

Lors de ce congrès, le Bureau de l'association a été renouvelé. L'Ombudsman du Grand-Duché de Luxembourg, Marc FISCHBACH, a été élu à la Présidence de l'Association. Frédéric BOVESSE qui assumait le mandat de 1er Vice-Président depuis 4 ans, ne s'est plus représenté. Il a été remplacé par le Wali al Madhalim, Monsieur Moulay M'Hamed IRAQI à ce poste, avec à ses côtés de Mme Raymonde SAINT-GERMAIN, Protectrice du citoyen du Québec, seconde Vice-Présidente. Un des mandats d'administrateur a été confié à notre collègue belge, Catherine DE BRUECKER, Médiatrice fédérale.

Au cours de l'exercice, le Médiateur a participé, les 31 mars et 1er avril 2009, à la réunion du Bureau de l'AOMF à Paris et au Conseil d'Administration qui s'est tenu à Rabat, au Maroc, du 17 au 19 novembre 2008, à l'invitation du Wali al Madhalim.

Le traitement des réclamations de 1^{ière} ligne en émergence...

Le 13 octobre 2008, le Médiateur a rencontré la Direction générale de l'Association Liégeoise du Gaz. Lors de cette rencontre, plusieurs pistes de collaboration ont été évoquées pour la mise en place d'un service interne de gestion de réclamation. Cette démarche s'inscrit dans le cadre de l'obligation imposée par le Code de la démocratie locale et de la décentralisation.

Une équipe en mouvement

Dans le cadre de leur formation continuée, certains membres du personnel de l'institution ont participé à des colloques et formations, notamment sur les thèmes de la simplification administrative, des enjeux de la NTIC, de la prévention en matière sociale, de l'environnement ou de la qualité, ...

Plusieurs formations en informatique, en langues et en communication ont également été proposées.

Les Médiateurs de l'Europe des Régions

Le Médiateur européen, le Pr. Nikiforos DIAMANDOUROS, a réuni, du 2 au 4 novembre 2008, à Berlin, l'ensemble des Médiateurs régionaux des pays membres de l'Union européenne et des pays candidats. Cette rencontre a lieu tous les 2 ans, alternativement avec celle qui revient aux Médiateurs nationaux. Le Médiateur de la Région wallonne est intervenu sur le thème de « La communication efficace » dans le cadre du séminaire « Protéger les plus vulnérables de la société : le rôle des plaintes et pétitions ».

Le site du Médiateur fait peau neuve

En octobre 2008, l'Institution du Médiateur de la Région wallonne s'est dotée d'une nouvelle image et de nouveaux supports visuels. L'occasion aussi de la mise en ligne d'un tout nouveau site internet, dont certaines pages sont accessibles en 5 langues, permettant à chaque citoyen de déposer une réclamation en ligne et de suivre de manière confidentielle l'évolution de son dossier.

Bicentenaire de l'Ombudsman de Suède

Le Médiateur de la Région wallonne a participé aux manifestations officielles commémorant le 200^{ème} anniversaire de l'Ombudsman suédois. A cette occasion, l'Institut international de l'Ombudsman (IOI) avait réuni l'ensemble de ses membres en congrès à Stockholm, du 8 au 12 juin 2009.

Rencontre bilatérale

Le Médiateur de la Région wallonne s'est rendu à Rome, le 2 février 2009, à l'occasion de la conférence nationale des Difensori civici (Médiateurs) régionaux, provinciaux et locaux d'Italie. Il y a présenté son Institution et a insisté sur l'importance des échanges d'expériences et de bonnes pratiques au travers des différents réseaux de Médiateurs que sont l'AOMF, l'IOI, l'EO sur le plan international, mais aussi sur le plan national belge avec la Concertation permanente des Ombudsmans et Médiateurs (CPMO) en Belgique.





Rapport
de gestion

PARTIE 7

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 2009, la dotation de l'Institution s'est élevée à 1.823.000€ (1.786.000€ alloués en 2008).

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

Par rapport au budget de l'année 2008, les dépenses afférentes aux frais généraux, en ce compris les charges immobilières, connaissent une diminution significative malgré une forte inflation observée en 2008. Cette diminution est de l'ordre de 6,4% (soit 36.750€). Les dépenses relatives à la masse salariale subissent, quant à elles une augmentation de 6,7% (soit 79.000€). Cette augmentation est due à l'anticipation au cours de l'année 2009 d'une, voire deux, indexations annuelles ainsi que l'évolution de carrière des agents au sein du service.

Le budget réalisé en 2008 se répartit comme suit :

- Personnel : 68,50%
- Frais généraux : 12,70%
- Immobilier : 9,40%
- Communication : 7,20%
- Investissements : 2,20%

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 2008 a été remis le 6 avril 2009.

Les comptes de l'année 2008 ont été adressés au Premier Président de la Cour des Comptes le 14 avril 2009. Un agent de cette Institution a effectué un contrôle sur place en mai 2009. La Cour des Comptes a transmis son rapport final au Médiateur le 2 juin 2009.

3. PERSONNEL

A la fin de l'exercice (30 septembre 2009), 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 une stagiaire, 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.

4. CERTIFICATION ISO 9001 : 2008

Un processus devant mener à l'obtention d'une certification ISO 9001 : 2008 a été initié au mois de juillet 2009. L'objectif est de faire certifier les 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 ».

La certification devrait être effective au cours du premier trimestre 2010.





En guise de conclusion

Bilan des axes stratégiques et pistes de réflexion quant au développement futur du service du Médiateur

PARTIE 8

Le Médiateur de la Région wallonne a été créé en 1994 par décret. Depuis, son champ de compétences est resté le même malgré quelques tentatives parlementaires de l'étendre. Néanmoins, malgré la constance de la sphère des compétences, le nombre de réclamations traitées n'a cessé d'augmenter. Avec cette augmentation, le service du Médiateur s'est progressivement structuré notamment en créant des spécialisations par matière, professionnalisation des agents quant au métier de Médiateur, en mettant en place des processus de traitement des réclamations et de formulation de recommandations, en mettant au point un logiciel à présent reconnu de traitements des plaintes.

Au fil du temps, la relation entre le Médiateur et les autres institutions s'est construite. Nous reprenons ici les aspects majeurs de la relation avec les différentes institutions :

- Le Parlement : après une première période d'apprentissage mutuel, le Médiateur est à présent inscrit dans l'horizon institutionnel wallon et dont l'utilité est pleinement reconnue par les Parlementaires ;
- L'Administration : la méfiance a fait progressivement place à l'ouverture, qui mérite d'être intensifiée via des échanges réguliers entre les différents responsables, tous demandeurs.
- Les autres services de médiation : premier service de médiation en Belgique, le Médiateur wallon a été pilote et par là l'initiateur de contacts et d'échanges avec les autres services de médiation amenant des résultats concrets tels la création de guichets uniques décentralisés, la transposition du logiciel de gestion des plaintes vers d'autres régions.

La proximité avec le citoyen n'a également eu de cesse de croître. Le Médiateur a multiplié les points d'entrées des plaignants vers ses services. Une communication soutenue en a fait la promotion. En outre, la transparence et de la rapidité du traitement des réclamations dont le nombre n'a cessé de croître, contribuent de façon significative à l'atteinte de l'objectif d'aide aux personnes qui rencontrent des difficultés dans leurs relations avec les autorités régionales wallonnes.

La transparence du traitement des réclamations a été soulignée à plusieurs reprises notamment grâce aux procédures automatisées et consultables par le citoyen sur Internet. La transparence est également assurée par le rapport annuel qui est exhaustif tout en assurant la confidentialité.

Sur la rapidité du traitement en comparaison avec d'autres moyens de recours est un atout indéniable pour les citoyens, évitant à ceux-ci que leurs situations litigieuses dégénèrent en recours judiciaires interminables, lourds et coûteux.

De plus, le caractère neutre, ni juge, ni partie, du Médiateur favorise le sentiment du citoyen d'être écouté et compris dans sa démarche. S'ajoute à cet élément, la clarté et l'efficacité du Médiateur à expliquer les textes de loi et à diriger les citoyens vers les solutions, ce qui renforce son sentiment de confiance envers les structures institutionnelles wallonnes.

Si les activités menées durant les premières années ont surtout permis d'asseoir et de faire accepter le bien-fondé et la valeur ajoutée du service de Médiation, par la suite le Médiateur s'est attaché à renforcer la collaboration avec l'Administration et les OIP. D'une manière générale, les actions du Médiateur par rapport aux attentes de l'Administration et des OIP nous ont semblé pertinentes.

Quant aux attentes du Parlement, elles sont essentiellement rencontrées lors de la remise du rapport et de sa présentation en Commissions parlementaires. Toutefois, il est important de constater que ses prérogatives se limitent à la formulation de recommandations. Même si elles sont jugées efficaces et adéquates, leur utilisation finale en termes de contribution au travail parlementaire apparaît comme une faiblesse. Le Rapport annuel dont la clarté et la pertinence sont unanimement reconnues est dans ce cadre insuffisamment exploité.

La communication du Médiateur est importante. On constate une évolution positive en termes d'image et de couverture des publics, notamment via la sensibilisation de prescripteurs, pour pallier certaines défaillances d'information institutionnelle quant à l'existence de ses services.

Enfin, s'agissant de son activité internationale, l'échange d'expériences, de déontologie, d'éthique et de bonnes pratiques est une source d'amélioration continue de la mission et de la façon de l'aborder. Néanmoins le partage d'expérience semble s'être fait essentiellement en direction des partenaires extérieurs et peu vers la Région wallonne.

Il apparaît au bout de ces quinze premières années que l'institution de médiation en Région wallonne, pionnière, est partie d'une page blanche pour arriver à un service répondant aux besoins des différentes parties prenantes, et essentiellement des usagers, et travaillant de manière de plus en plus efficace avec le temps. Néanmoins il faut souligner que le travail en amont constitué par le traitement des plaintes ne se trouve encore que trop peu traduit dans le travail en aval au niveau de la prise en compte des recommandations. Une meilleure opérationnalisation des recommandations pourrait constituer une piste de solution à cette problématique. Il faut également noter que la notoriété du Médiateur reste encore assez faible sur base de l'enquête réalisée précédemment.

La section suivante présente des conclusions et pistes de solution en fonction des différentes priorités stratégiques identifiées dans le premier bilan.

OBJECTIFS STRATÉGIQUES	BILAN	RECOMMANDATIONS
AXE STRATÉGIQUE 1: MAINTENIR ET RENFORCER L'ACCESSIBILITÉ DU SERVICE		
Vis-à-vis des citoyens: <ul style="list-style-type: none"> Continuer les actions de communication «notoriété» auprès du grand public. Augmenter la connaissance du Service par les citoyens et la compréhension de la mission à travers d'actions plus ciblées par rapport aux intérêts des différents segments de la population. 	<p>Le Médiateur a poursuivi ses activités d'information envers le grand public en multipliant les actions de communication.</p> <p>Les actions d'information et de communication permettent de toucher les citoyens à différents niveaux, citons notamment le site internet, les e-mails et le téléphone vert qui permettent à tout citoyen d'entrer en communication avec le Médiateur de façon informelle, ainsi que les spots TV qui permettent d'informer le plus grand nombre sur une courte période.</p>	<p>Poursuivre une communication de masse pour informer ponctuellement les citoyens et investir dans la communication envers les prescripteurs qui doivent être sensibilisés (par exemple, les élus locaux, les Administrations communales, les sociétés de logements etc.).</p> <p>Identifier les canaux de communication les plus adéquats en fonction des matières traitées et décliner le plan de communication par « canal/matière/public-cible » si cela s'avère pertinent.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Continuer et développer les permanences décentralisées du Médiateur (éventuellement des permanences communes sur base de l'évaluation de la première expérience menée). 	<p>Les permanences décentralisées ont continué à se développer, avec à présent la possibilité pour le citoyen de fixer des rendez-vous avec les agents du Médiateur à l'occasion des permanences.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Analyser quelles sont les permanences les plus fréquentées et maintenir celles-ci dans la formule actuelle ; Pour les moins fréquentées, informer le personnel communal et les CIA en contact avec des réclamants potentiels et informer les visiteurs du site du Médiateur et celles qui appellent via le numéro vert de la possibilité de fixer des rendez-vous avec les agents du Médiateur de façon délocalisée.
<ul style="list-style-type: none"> Mettre sur pied une mission expérimentale de médiation communale. 	<p>La mission expérimentale de médiation communale n'a pu avoir lieu en raison d'un manque de base légale. Le Médiateur a à de nombreuses reprises formulé des recommandations à sujet mais sans résultat.</p>	<p>Continuer à sensibiliser les forces vives locales (principalement secrétaires communaux et élus) afin que la médiation locale se développe avec le soutien du Médiateur régional.</p> <p>Rappeler dans ce cadre la Déclaration de Politique Régionale qui mentionne spécifiquement la mise en place d'un service de médiation dans les communes qui le souhaitent.</p>

OBJECTIFS STRATÉGIQUES	BILAN	RECOMMANDATIONS
Vis-à-vis des prescripteurs: <ul style="list-style-type: none"> Organiser des actions auprès des élus locaux et des forces vives locales. Organiser des actions ciblées de communication auprès de prescripteurs identifiés. 	<p>Le Médiateur a continué son travail de sensibilisation auprès des élus locaux notamment via sa participation au salon des mandataires, ses newsletters électroniques et papier, des courriers aux nouveaux élus et des contacts individuels avec des élus locaux.</p> <p>Depuis quelques années, il n'y a plus eu d'actions de communication spécifiques vers d'autres prescripteurs, ceux-ci sont dès lors informés de l'existence du Médiateur comme tous citoyens par les actions médiatiques de masse.</p>	<p>Poursuivre le ciblage des prescripteurs les plus pertinents en rapport avec les réclamations reçues (par exemple, en matière d'urbanisme : les architectes et les sociétés de construction et les associations, les services urbanisme des communes et leur fournir des supports de communication en rapport avec les problèmes qui surviennent le plus couramment (par exemple des brochures qui les orientent vers le Médiateur en cas de problème relevant de sa compétence).</p>
De manière transversale: <ul style="list-style-type: none"> Poursuivre les efforts de mention de l'existence du Médiateur sur les documents officiels administratifs et aussi parlementaires et gouvernementaux. 	<p>Le Médiateur a poursuivi ces efforts pour inciter l'Administration et les OIP à mentionner l'existence de ces services sur les documents administratifs, cette pratique n'étant pas encore généralisée.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Systématiquement demander aux réclamants entrant en contact avec le Médiateur la façon dont ils ont eu connaissance de l'existence du service et leur demander si l'Administration/OIP les a informés suite au litige ; Collecter, via coups de sonde, les publications des Administrations et des OIP et les sensibiliser en cas de défaillance ; Contacteur Easi-Wal par rapport aux formulaires intelligents (coordination méthodologique) afin de faire passer le message par ce canal également.
<ul style="list-style-type: none"> Promouvoir l'existence du site du Médiateur sur Internet. 	<p>Le site du Médiateur est facilement accessible via les moteurs de recherche les plus courants et est clairement référencé sur le site du Service Public de Wallonie, ce qui n'est pas encore le cas pour tous les sites des OIP.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Implémenter une fonctionnalité sur le site du Médiateur permettant de tracer l'origine des visiteurs ; Visiter les sites des Administrations/ OIP pour vérifier que le Médiateur est bien référencé et sensibiliser les Administrations et OIP au cas où le Médiateur ne serait pas référencé.

OBJECTIFS STRATÉGIQUES	BILAN	RECOMMANDATIONS
<ul style="list-style-type: none"> Poursuivre les efforts de diffusion du Rapport annuel. 	<p>En plus de la présentation annuelle du rapport au Parlement, le Rapport est diffusé auprès des Administrations et lors d'actions de communication vers le monde scientifique et les mandataires (Directeurs généraux, Parlementaires, autres Médiateurs belges et internationaux...).</p>	<ul style="list-style-type: none"> Proposer au Secrétariat Général de continuer la présentation du rapport en Comité stratégique ; Remettre le Rapport en main propre à chaque Directeur général et débattre avec lui des recommandations concernant ses services et des cas concrets de réclamations envers ses services et des solutions proposées.
AXE STRATÉGIQUE 2: RENFORCER LA COLLABORATION ENTRE LE SERVICE DU MÉDIATEUR ET L'ADMINISTRATION		
<p>Renforcer la transversalité de la communication entre le Service du Médiateur et l'Administration :</p> <ul style="list-style-type: none"> en instituant un réseau de correspondants (ou tout autre système rapprochant les agents des Institutions concernées). 	<p>Le réseau de correspondants a été créé mais n'a jamais été opérationnalisé en raison notamment du profil des correspondants qui ne sont pas impliqués de façon opérationnelle dans les matières faisant l'objet des réclamations. Ils constituent dès lors un intermédiaire supplémentaire entre les agents du Médiateur et ceux de l'Administration. Dans une telle configuration, la pertinence de ce réseau est à remettre en cause.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Continuer à diffuser l'idée d'un service de médiation de première ligne dans chaque Direction générale en mettant en avant les pratiques et les besoins exprimés par les Directeurs généraux ; Conférer à ces services de traitement de réclamations de première ligne le statut de correspondant du Médiateur lors de la résolution des litiges en deuxième ligne ; Décrire le rôle que ces correspondants joueraient dans le système, en faisant la distinction avec les agents traitants de l'Administration avec qui les agents du Médiateur sont en contact régulier.

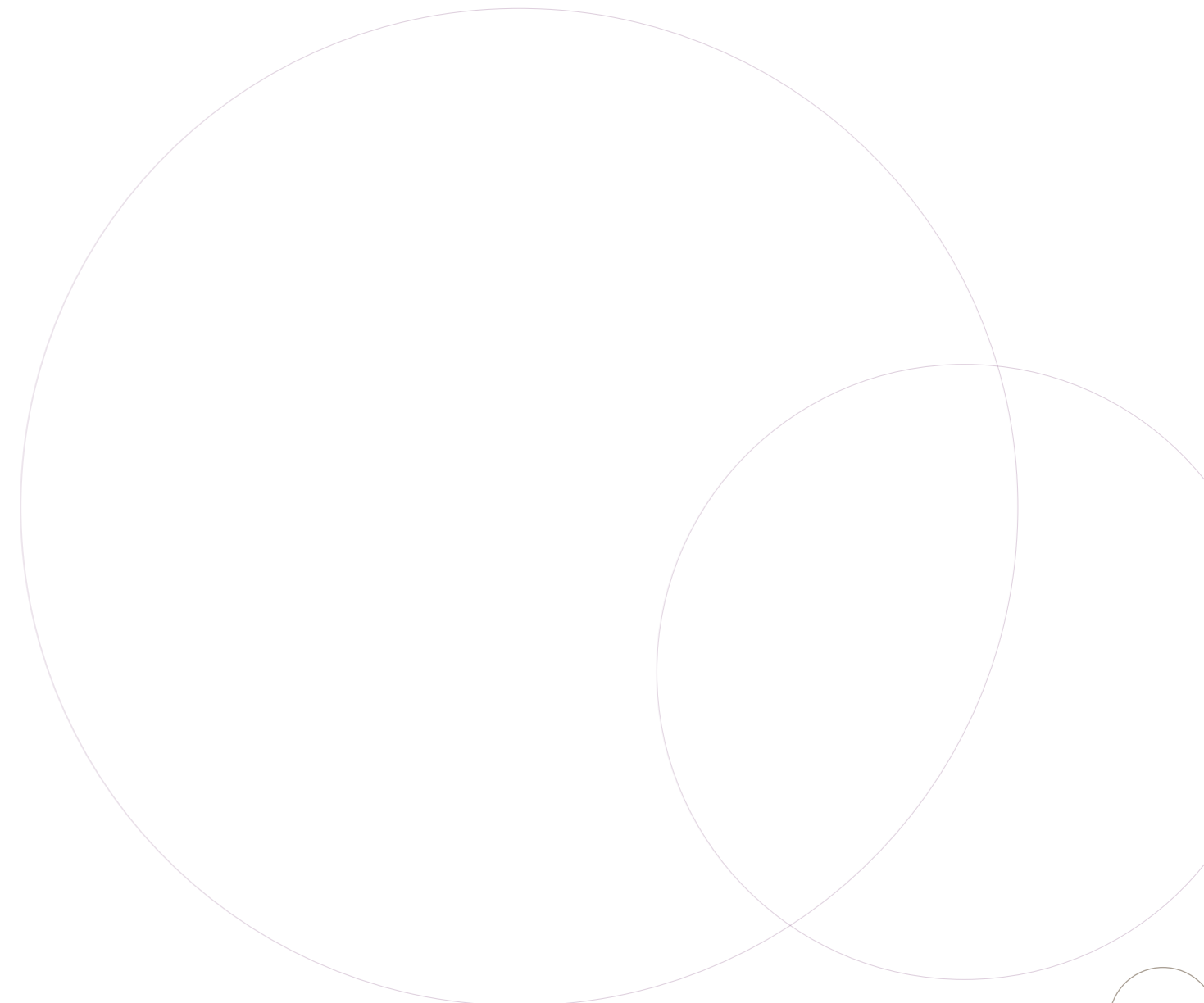
OBJECTIFS STRATÉGIQUES	BILAN	RECOMMANDATIONS
<ul style="list-style-type: none"> en multipliant les réunions inter-staffs en associant davantage les agents de niveau 1 du Service dans les contacts avec l'Administration 	<p>Individuellement, les agents du Médiateur sont en contact quotidien avec leurs homologues au sein de l'Administration et des OIP de façon informelle mais, de part et d'autre, il y a un besoin exprimé pour renforcer cette collaboration: l'Administration et les OIP désirant être davantage impliqués dans l'élaboration des recommandations et les agents du Médiateur voulant être davantage et plus tôt impliqués dans le traitement et la résolution des plaintes par l'Administration et les OIP.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Organiser des réunions inter-staffs avec les Administrations vers lesquelles est dirigée la majorité des réclamations pour permettre aux agents du Médiateur d'approfondir leur compréhension des contraintes de l'Administration et aux agents des Administrations de mieux comprendre la valeur ajoutée du Médiateur lorsqu'ils sont saisis d'une réclamation du citoyen. Profiter de la fusion du MRW et du MET pour saisir l'opportunité d'établir des rapports de coopération durables avec les Directeurs généraux. Rendre régulièrement visite aux Directeurs généraux (par exemple deux fois par an : une rencontre en cours d'exercice pour expliquer les problèmes en cours et débattre de recommandations potentielles et une rencontre pour remettre le rapport final et discuter des recommandations finales). Les agents du Médiateur en charge d'une thématique particulière pourraient en faire de même pour les OIP les concernant. Associer les agents de l'Administration sur les solutions à apporter quant aux problèmes rencontrés (groupe de travail). Organiser des réunions de travail avec les services de l'Administration les plus concernés en termes de volume de plaintes afin de dresser un bilan des quinze ans par matière et d'élaborer un plan de mise en œuvre des recommandations essentielles. Y associer également les acteurs institutionnels pertinents (par exemple Easi-Wal).

OBJECTIFS STRATÉGIQUES	BILAN	RECOMMANDATIONS
<p>Valoriser la perception positive du rôle du Médiateur auprès de l'Administration :</p> <ul style="list-style-type: none"> en organisant des réunions relatives aux recommandations et à l'amélioration de la qualité de service ; 	<p>Le Médiateur n'est pas impliqué par l'Administration et les OIP dans le processus de mise en œuvre de ses recommandations. Certains mandataires ont néanmoins exprimé le désir de pouvoir discuter des recommandations avec le Médiateur afin de dégager des pistes d'amélioration des services proposés aux citoyens.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Organiser des rencontres entre le Médiateur et les Directions générales afin d'accroître la collaboration demandée de part et d'autre. Organiser des réunions de travail avec les services de l'Administration les plus concernés en termes de volume de plaintes afin de dresser un bilan des quinze ans par matière et d'élaborer un plan de mise en œuvre des recommandations essentielles. Y associer également les acteurs institutionnels pertinents (par exemple Easi-Wal).
<ul style="list-style-type: none"> en mettant sur pied une évaluation positive des recommandations et suggestions du Médiateur, comme un facteur de progrès et non comme un constat d'échec. 	<p>L'évaluation structurée et systématique des recommandations n'est pas réalisée par le Médiateur faute d'information sur les effets de ses recommandations sur les activités de l'Administration.</p>	<p>Sensibiliser le Gouvernement et le Parlement à la nécessité d'évaluer les recommandations du Médiateur dans un souci de bonne gouvernance et d'amélioration continue de la qualité du service public.</p>
<p>Evaluer les griefs et récriminations des réclamants au regard des contraintes de toute nature auxquelles l'Administration est confrontée (légales, organisationnelles, administratives...).</p>	<p>Le Médiateur, dans ses recommandations et suggestions, met en avant les contraintes auxquelles est soumise l'Administration. L'Administration est néanmoins demanderesse pour davantage de compréhension de leurs contraintes légales de la part du Médiateur.</p>	<p>Débattre des contraintes de l'Administration lors des rencontres avec les Directeurs généraux et les aborder spécifiquement dans le Rapport annuel.</p>

OBJECTIFS STRATÉGIQUES	BILAN	RECOMMANDATIONS
<p>Privilégier les contacts humains dans la relation Médiateur/Administration sans faillir à la procédure écrite et au respect de la voie hiérarchique.</p>	<p>Les contacts humains entre l'Administration et le service du Médiateur sont privilégiés et le respect des règles formelles sont appliquées à la lettre. Certains mandataires ont néanmoins révélé un manque de visibilité dans leur chef quant au contenu et à l'ampleur des réclamations dont leurs services font l'objet. Des réclamations sont en effet traitées sans contacter l'Administration, le Médiateur connaissant la réponse à apporter au réclamant grâce à sa base de données des réponses et à sa connaissance des matières.</p>	<p>Considérant que certaines réclamations sont traitées sans contacter l'Administration, améliorer les statistiques publiées dans le rapport en mentionnant le nombre de réclamations par matière qui ont fait l'objet d'un contact avec l'Administration par rapport à celles qui ont été traitées directement par le Médiateur.</p> <p>Au-delà des statistiques, la publication de ces chiffres serait également l'occasion pour le Médiateur d'exposer la jurisprudence qu'il applique pour un débat de fond à ce sujet avec les Administrations/OIP concernées.</p>
AXE STRATÉGIQUE 3: DÉVELOPPER LA RELATION AVEC LE PARLEMENT		
<p>Contribuer au travail parlementaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> en poursuivant l'approfondissement du processus de présentation et de discussion du Rapport. 	<p>Le Rapport du Médiateur fait toujours l'objet annuellement d'une présentation et de discussions au Parlement et lors des Commissions parlementaires intéressées. Néanmoins, il semblerait que l'intérêt des Parlementaires par rapport aux recommandations ne soit pas constant.</p>	<p>Renforcer les recommandations du Médiateur en collaborant avec d'autres institutions wallonnes telles qu'Easi-wal pour le volet simplification administrative.</p> <p>Opérationnaliser davantage les recommandations en identifiant les pré-projets qui y seraient liés (au niveau légal, au niveau des processus, etc.). Y associer pour ce faire les acteurs potentiellement concernés tels que le CESRW, Easi-Wal et les Directions générales pertinentes.</p> <p>Profiter des possibilités offertes par le Plan d'actions de Simplification administrative et d'e-gouvernement de la Région wallonne, ainsi que de tout autre plan stratégique pertinent (par exemple Plans stratégiques des Directeurs généraux, la Déclaration de Politique Régionale) pour « greffer » les recommandations pertinentes.</p>

OBJECTIFS STRATÉGIQUES	BILAN	RECOMMANDATIONS
<ul style="list-style-type: none"> en poursuivant la collaboration avec les Commissions parlementaires en définissant une procédure et/ou des critères d'évaluation des recommandations formulées dans le Rapport annuel. 	Le Médiateur n'a pas de retour du Parlement au sujet de la prise en compte de ses recommandations. Il les constate en se maintenant informé des évolutions législatives et au travers des réclamations qu'il traite.	Inviter le Parlement à informer le Médiateur sur les suites apportées à ses recommandations.
Développer la notoriété du Service du Médiateur au sein du Parlement, par exemple en renforçant la collaboration avec les Groupes politiques.	Le Médiateur rencontre régulièrement les Parlementaires de tous Groupes politiques ; ses services sont connus par tous.	Continuer à sensibiliser le Parlement à l'utilité de la médiation en rencontrant les nouveaux Parlementaires.
Promouvoir le concept de médiation et son utilité au sein du Parlement, par exemple en associant le Parlement à des rencontres et échanges d'expériences avec d'autres Institutions de médiation parlementaires en Belgique et à l'étranger.	Le Médiateur a continué à promouvoir le concept de médiation et son utilité au sein du Parlement, mais il n'y a pas eu d'échange ou de rencontres entre le Parlement et d'autres Institutions de médiation belges et étrangères.	
Optimaliser le fonctionnement administratif du Service du Médiateur avec le Bureau, en organisant par exemple des réunions relatives à la présentation/discussion du budget et au fonctionnement administratif du Service du Médiateur.	Le Médiateur rencontre ponctuellement le Bureau du Parlement pour débattre avec lui de son budget annuel et des activités qu'il entend réaliser. La relation est jugée fructueuse et satisfaisante.	
Actualiser le Règlement d'Ordre intérieur réglementant le processus d'examen des réclamations.	Le Règlement d'Ordre intérieur a été élaboré par le Médiateur mais n'a pas été actualisé.	Revoir le Règlement d'Ordre intérieur au regard de la procédure en cours de certification qualité du service.
Evaluer et adapter le cas échéant les dispositions du décret du 22 décembre 1994 et des décrets modificatifs de février et juin 1997.	Malgré quelques tentatives d'adaptation du décret, le cadre légal des activités du Médiateur défini dans le décret n'a pas évolué.	Sensibiliser le Parlement à la nécessité de conduire une évaluation indépendante du décret, et donc du Médiateur, afin de dégager des pistes d'évolution du service qui rencontrent les besoins exprimés dans la Déclaration de Politique Régionale : identifier les besoins nouveaux et les attentes des usagers pour une Administration en phase avec ces besoins.

OBJECTIFS STRATÉGIQUES	BILAN	RECOMMANDATIONS
Permettre au Parlement de clarifier sa position à l'égard de l'intervention du Médiateur dans les réclamations, objet d'un recours administratif ou susceptibles de faire l'objet d'un recours administratif, notamment à la lumière de situations vécues dans d'autres Institutions de médiation.	Cette prérogative n'a pas été exercée par le Parlement. Le Médiateur est par contre invité par le Parlement le cas échéant pour clarifier ses recommandations.	Faire une analyse juridique au sujet du principe de l'intervention du Médiateur en cours de recours administratifs.



OBJECTIFS STRATÉGIQUES	BILAN	RECOMMANDATIONS
AXE STRATÉGIQUE 4: MAINTENIR L'INTÉGRATION DE L'INSTITUTION DU MÉDIATEUR DE LA RÉGION WALLONNE DANS L'ENVIRONNEMENT DE LA MÉDIATION		
Activer la recommandation 98-99/2 : coopération internationale.	La recommandation visant à enrichir la coopération entre la Région wallonne et d'autres régions ou pays en utilisant et renforçant davantage les contacts du Médiateur avec ses régions a activée. Le Médiateur a participé à des actions de coopération avec des pays tels que le Bénin ou le Mali.	Exprimer davantage dans le Rapport annuel l'intérêt pour la Région wallonne de collaborer avec les autres institutions de médiation et associations internationales de médiation.
Associer avec modestie mais volontarisme l'Institution du Médiateur de la Région wallonne aux initiatives prises et aux efforts déployés par l'AOMF pour encourager la création de nouvelles institutions de médiation dans l'espace francophone et aider les institutions existantes qui souffrent d'un manque de moyens ou de savoir-faire.	Le Médiateur a poursuivi ses activités au sein de l'AOMF dont il a assumé la vice-présidence et a soutenu le développement des institutions de médiation à l'étranger notamment en Afrique mais également, plus proche, au Grand-duché du Luxembourg et à la Communauté française.	
Etre à la recherche et à l'écoute des expériences d'autres institutions, profitables pour la Région wallonne.	Le Médiateur a des contacts réguliers avec les institutions de médiation belges et étrangères, néanmoins, mise à part l'application de bonnes pratiques opérationnelles au sein de son service, les changements plus structurels du service, inspirés de pratiques éprouvées mais demandant une révision du décret, n'ont pas eu lieu. Le Médiateur fait peu publicité des retombées pour la Région de ses relations et échanges avec les autres institutions de médiation.	
Assurer l'application et le suivi de l'accord de coopération des Médiateurs de la « Grande Région ».	Le Médiateur collabore ponctuellement avec les services de médiation de la « Grande Région », de la même manière qu'avec les services des régions limitrophes. Il a assuré la présidence du réseau des Médiateurs de la Grande Région lors de la présidence wallonne.	

OBJECTIFS STRATÉGIQUES	BILAN	RECOMMANDATIONS
Développer des permanences communes et des collaborations rapprochées et soutenues entre les institutions de médiation à l'échelon fédéral, régional et communautaire.	Les permanences communes regroupant les niveaux fédéral, régional et communautaire (guichet unique) sont opérationnelles et des collaborations fructueuses ont été établies entre le Médiateur wallon et ces institutions de médiation et, plus particulièrement, avec la médiation de la Communauté française.	Poursuivre l'expérience de guichet unique avec les Centres d'Information et d'Accueil (CIA), les Espaces Wallonie et les pouvoirs publics locaux concernés.
Promouvoir les idéaux de démocratie et de solidarité, dont la Wallonie est intrinsèquement porteuse, dans ses institutions et dans son organisation.	Le Médiateur dans ses contacts avec les institutions wallonnes porte le message de l'intérêt de l'activité de médiation comme soutien à la démocratie et à la qualité du service public. Le Médiateur est encore parfois perçu par les agents de l'Administration comme un organisme de contrôle.	Contribuer au développement de la médiation dans les intercommunales telle que prévue dans le décret sur la démocratie locale, en tant qu'expert en la matière.
AXE STRATÉGIQUE 5: CONTINUER À AUGMENTER LA QUALITÉ DES PRESTATIONS ET DU FONCTIONNEMENT DU SERVICE DU MÉDIATEUR DE LA RÉGION WALLONNE		
Continuer à améliorer le fonctionnement du Service, en envisageant par exemple l'opportunité d'une certification « qualité ».	Le service n'est pas encore certifié mais le processus est en cours et serait concrétisé au début 2010.	Formaliser toutes les procédures appliquées par le service, aujourd'hui encore empiriques ou tacites.
Poursuivre la politique de formation du personnel.	Chaque agent a la possibilité d'établir un plan de formation personnel, en puisant dans le catalogue de formations de la Région wallonne et en demandant des formations plus spécifiques à ses besoins.	Mettre en place un système d'évaluation individuel avec objectifs personnels annuels et des formations appropriées pour aider à les atteindre, comme cela s'impose dans un processus de certification.
Mettre en place une politique d'évaluation du personnel et d'auto-amélioration.	Il n'y a pas de système formel d'évaluation du personnel. Le Médiateur valorise ses agents en établissant un processus de coresponsabilité des agents par rapport aux matières qu'ils traitent. La grande motivation des agents rencontrés révèle le succès de cette approche.	Mettre en place un système d'évaluation individuel avec objectifs personnels annuels et des formations appropriées pour aider à les atteindre.
Définir, avec le Bureau du Parlement, un mode d'élaboration et de discussion budgétaire plus précis.	Nous n'avons pas constaté d'évolution dans l'élaboration et les discussions budgétaires entre le Bureau du Parlement et le Médiateur.	L'objectif reste d'actualité.

OBJECTIFS STRATÉGIQUES	BILAN	RECOMMANDATIONS
Veiller au plan triennal d'investissement et de maintenance de l'outil informatique.	Le parc informatique du service du Médiateur est performant, les investissements nécessaires ont été réalisés.	Maintenir le parc informatique performant en investissant régulièrement dans sa mise à jour.
Maintenir et développer la concertation avec le Bureau du Parlement.	La concertation avec le Bureau du Parlement est jugée ouverte et fructueuse sans qu'il n'y ait eu de développement significatif ces dernières années.	Maintenir une relation fructueuse avec le Bureau du Parlement.
AXE STRATÉGIQUE 6: PILOTER LE DÉVELOPPEMENT STRATÉGIQUE DU SERVICE DU MÉDIATEUR DE LA RÉGION WALLONNE		
Procéder à une évaluation externe de l'Institution du Médiateur de la Région wallonne.	Le Parlement wallon n'a pas procédé à une évaluation externe de l'Institution du Médiateur de la Région wallonne.	Sensibiliser le Parlement à la nécessité de conduire une évaluation indépendante du décret, et donc du Médiateur, afin de dégager des pistes d'évolution du service qui rencontrent les besoins exprimés dans la Déclaration de Politique Régionale : identifier les besoins nouveaux et les attentes des usagers pour une Administration en phase avec ces besoins.
Développer un plan stratégique global et un tableau de bord prospectif.	Le Médiateur a établi son plan stratégique articulé autour de 6 axes comprenant chacun des objectifs stratégiques mais n'y a pas accolé de tableau de bord permettant le suivi des actions au moyen d'indicateurs spécifiques.	<ul style="list-style-type: none"> • Formaliser le plan stratégique du Médiateur en en faisant état dans le Rapport annuel pour en informer le Parlement et l'Administration ; • Elaborer un tableau de bord prospectif comprenant des indicateurs organisés par niveau : axes, objectifs stratégiques et actions ;
Organiser le suivi, le reporting et la communication de ce plan stratégique global.	Le suivi du plan s'effectue continuellement par le Médiateur mais sans outil de suivi et de reporting particulier. La petite taille du service permet au Médiateur d'avoir une vue d'ensemble des activités menées et de communiquer directement vers ses agents pour garantir la mise en œuvre du plan stratégique à leur niveau. A l'externe, le suivi et l'état de la mise en œuvre du plan sont peu communiqués.	<ul style="list-style-type: none"> • Développer un plan de mise en œuvre de la stratégie en affinant les objectifs et indicateurs pour leur donner une dimension temporelle.



A stylized illustration of a tropical scene. It features a large, light brown circular area containing a palm tree on the left and several birds in flight on the right. The background is a dark purple color with a white curved shape at the bottom. The word "Annexes" is written in a purple serif font in the center of the circular area.

Annexes

22 DECEMBRE 1994

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

[MB DU 19/01/1995 P. 1344]

Session 1993-1194

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 Namèche, 54
5000 Namur

» **fax**

081/32.19.00

» **courrier électronique**

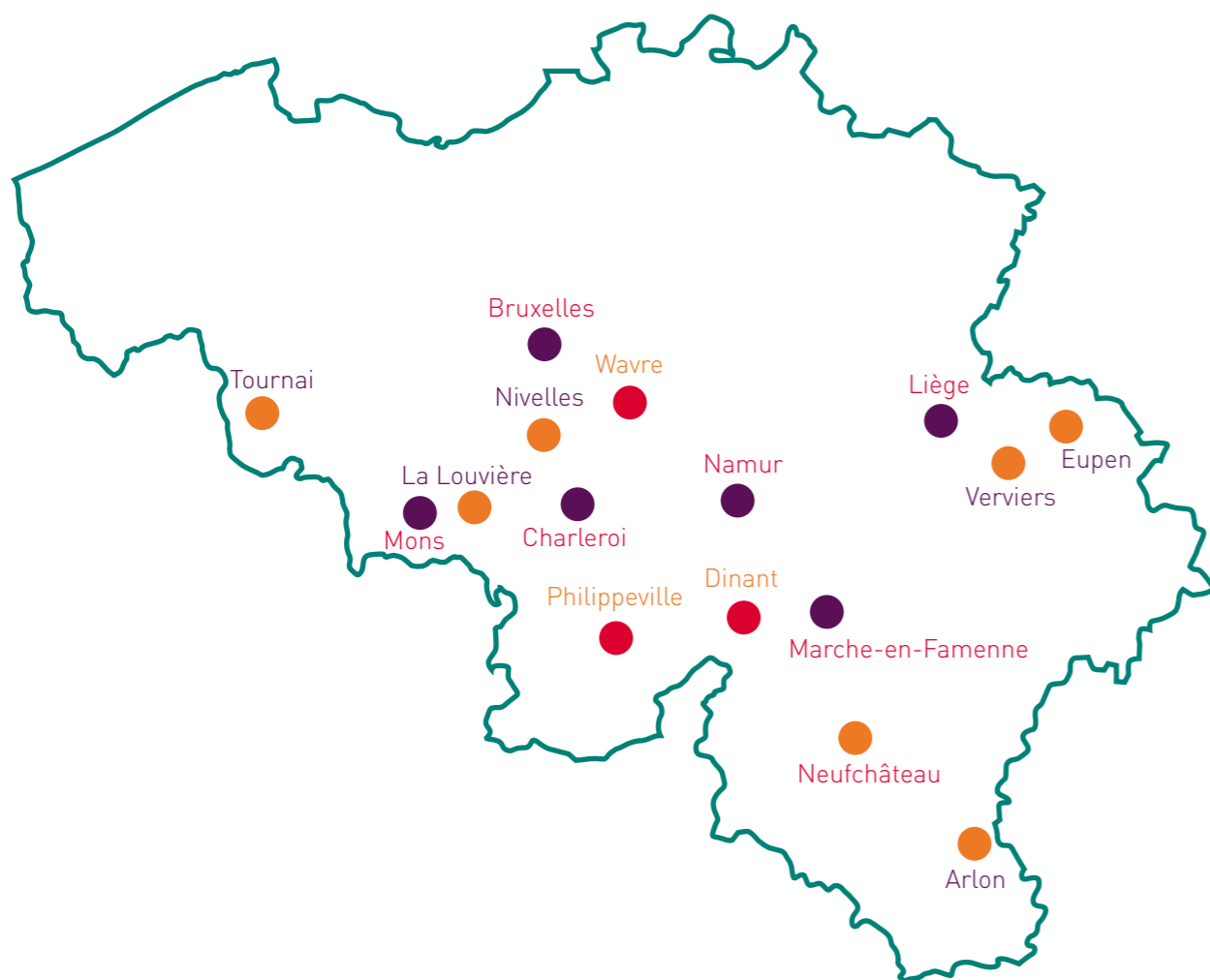
courrier@mediateur.wallonie.be

» **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 de la Médiatrice 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-ENFAMENNE
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 - En guise d'introduction - Bilan de la médiation parlementaire en Wallonie, 15 ans après l'adoption du décret du 22 décembre 1994	19		
1. De l'évolution et de la pertinence des activités du Médiateur envers les usagers	22		
2. De l'évolution et de la pertinence des activités du Médiateur envers l'Administration et les OIP	26		
3. De l'évolution et de la pertinence des activités du Médiateur envers le Parlement wallon	29		
Partie 3 - Recommandations d'ordre général	33		
I. Recommandations d'ordre général concernant l'Institution de Médiateur de la Région wallonne ainsi que la médiation publique	39		
II. Recommandations générales concernant les relations entre le citoyen et l'Administration	42		
Partie 4 - Les secteurs d'intervention et les recommandations	49		
Liste récapitulative des recommandations spécifiques à l'exercice 2008-2009	50		
Introduction	53		
I. Fiscalité wallonne	54		
1. La redevance radio-télévision	56		
2. Prime Ecobonus	60		
3. Ecomalus	60		
II. Energie	62		
1. Délais de traitement des dossiers – Des problèmes au niveau de l'accusé de réception	64		
2. Les demandes non réceptionnées – La suppression des envois recommandés et à la problématique de la date certaine	65		
3. Les demandes introduites hors délai – Rigueur de l'Administration mais prise en compte de circonstances exceptionnelles, indépendantes de la volonté des demandeurs	66		
4. Poursuivre les efforts de qualité et de précision de l'information donnée au citoyen	66		
5. Accès à la profession	67		
6. Changement de réglementation - Des mesures transitoires trop restreintes	67		
III. Aides au logement	70		
1. Remboursement des aides	73		
2. Le Prêt-tremplin	74		
3. Prime à la construction	75		
4. Assurance gratuite contre la perte de revenu	76		
5. Allocations de déménagement et de loyer	76		
6. Crédit social	77		
		IV. Logement social	80
		1. Attribution	82
		2. L'adaptation des logements au handicap	89
		3. Calcul de loyer – Difficultés de compréhension	90
		4. Réparations locatives	91
		5. Charges locatives	91
		V. Action sociale et Santé	92
		1. Intégration des personnes handicapées	94
		2. Maisons de repos	98
		3. Retard de liquidation des subventions aux ASBL	99
		VI. Economie et Emploi	100
		1. Economie	102
		2. Emploi	103
		VII. Aménagement du territoire	104
		VIII. Environnement et Eau	108
		1. Environnement	110
		2. Distribution d'eau	110
		IX. Agriculture	112
		X. Autoroutes et routes	114
		XI. Transports en commun	116
		XII. Et lorsque le Médiateur n'est pas compétent	118
		Partie 5 - Données statistiques	121
		Partie 6 - Communication et relations publiques du Médiateur	131
		Partie 7 - Rapport de gestion	139
		I. Budget	141
		II. Contrôle financier	141
		III. Personnel	142
		IV. Certification ISO 9001 : 2008	142
		Partie 8 - Conclusions de 15 ans de médiation en Région wallonne Bilan des axes stratégiques et pistes de réflexion quant au développement futur du service du Médiateur	145
		Annexes	161
		Décret du 22 décembre 1994	161
		Informations pratiques	168
		Table des matières	170



Le Médiateur de
la Région wallonne

écouter pour concilier

rue Lucien Namèche 54
5000 Namur

Tél : 081 32 19 11

Fax : 081 32 19 00

Site Web : <http://mediateur.wallonie.be>

E-mail : courrier@mediateur.wallonie.be

Numéro gratuit :
0800/19 199