
Parlement wallon

Session 2011-2012

Seizième rapport annuel
(01.10.2010 au 30.09.2011)

Adressé au Parlement wallon
par
Frédéric Bovesse,
Médiateur



Le Médiateur de
la Région wallonne
écouter pour concilier

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

Madame la Présidente,

Conformément à l'article 16 du décret du 22 décembre 1994 portant création de l'Institution de Médiateur de la Région wallonne, j'ai l'honneur de vous transmettre le seizième rapport annuel du Médiateur de la Région wallonne, couvrant la période du 1^{er} octobre 2010 au 30 septembre 2011.

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

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

Le Médiateur,
Frédéric BOVESSE

A stylized, light-colored rooster is depicted within a large, semi-transparent circular frame. The rooster is facing left, with its tail feathers fanned out. The background of the circle is a dark greyish-brown, contrasting with the light green background of the page. The word 'Sommaire' is written in a large, light green, sans-serif font across the middle of the rooster's body.

Sommaire

Partie 1 - Message du Médiateur

Partie 2 - Recommandations d'ordre général

Partie 3 - Secteurs d'intervention et les recommandations

Partie 4 - Données statistiques

Partie 5 - Communication et relations publiques du Médiateur

Partie 6 - Rapport de gestion

Annexes

A stylized, light gray illustration of a rooster is positioned in the upper left quadrant of the cover. The rooster is facing left, with its head turned slightly towards the viewer. Its comb is large and multi-lobed, and its tail feathers are long and curved. The illustration is set against a dark gray circular background that overlaps the green background.

Message du Médiateur

PARTIE 1

MESSAGE DU MÉDIATEUR

Voici le 16^e rapport annuel du Médiateur de la Région wallonne ! Ce sera le dernier de l'Institution wallonne mais sûrement pas le dernier de la médiation en Wallonie.

Le processus de fusion est en cours et demain, un seul Médiateur s'exprimera pour la Wallonie et la Fédération Wallonie-Bruxelles. Une belle aventure en perspective et de nombreux défis à relever, avec les Parlements et les Administrations concernés. J'y reviendrai !

Cet exercice 2010-2011 couvre la période du 1^{er} octobre 2010 au 30 septembre 2011. Au cours de celui-ci, plus de 3300 dossiers de réclamation ont été enregistrés et analysés. Ce chiffre est en très légère baisse par rapport à celui de l'exercice précédent, qui avait été particulièrement élevé (3524) en raison de campagnes massives de récupération de la redevance radio-télévision.

Cette année, nous nous inscrivons cependant dans une progression poursuivie, si l'on considère les exercices antérieurs (3004 pour 2008-2009, 3153 pour 2007-2008).

Ces chiffres témoignent à suffisance que la médiation occupe désormais une place d'importance dans notre espace public.

Les matières, objets de nombreuses réclamations, évoluent relativement peu par rapport aux dernières années. Nul ne sera étonné de retrouver la fiscalité wallonne, en particulier la redevance radio-télévision et la prime éco-bonus, les primes à l'énergie, le logement social, les dommages liés à l'état du réseau routier, le contentieux.

Loin de stigmatiser tel ou tel domaine de compétences, les relations développées avec les Administrations concernées ont permis, soit de régler certains litiges, soit de les clarifier. En tout état de cause, tous les acteurs concernés contribuent à une meilleure transparence administrative, qui conduit à davantage de compréhension de leur situation par nos concitoyens dans la difficulté ou dans le sentiment qu'ils ont pu avoir d'être victimes d'une injustice.

Ce chantier est immense et doit rester en permanence ouvert et actif, tout en sachant qu'il demeurera inachevé, tant les possibilités d'amélioration sont nombreuses et évolutives.

Derrière la notion abstraite du service public, il y a des femmes et des hommes qui façonnent au quotidien, avec enthousiasme et générosité, l'intérêt général tout en restant attentifs à l'intérêt individuel et collectif. Ce travail est trop souvent terni par l'action de quelques-uns qui tantôt n'accordent pas l'attention voulue et légitime dans des délais raisonnables, tantôt font preuve d'une rigueur et d'une raideur à glacer le sang, tantôt font un usage excessif de leurs prérogatives... De tels comportements ont déjà été dénoncés par le passé. Ils persistent par endroits, comme de véritables poches de résistance, qui refusent le changement, la remise en cause d'eux-mêmes et de leurs méthodes de travail... Les dommages résultant de telles attitudes sont considérables. Mais aucun texte décréteil ne pourra entraver un tel phénomène.

Gardons à l'esprit que des avancées et des progrès significatifs doivent aussi être soulignés, comme certaines de nos recommandations générales, qui font partie intégrante des préoccupations du Comité stratégique du Service public de Wallonie, ainsi que des initiatives de l'Administration qui rencontrent des suggestions déjà exprimées. Le projet « remontée d'opinions » fait partie de celles-ci, comme l'idée du réseau de correspondants du Médiateur et la gestion des réclamations de première ligne, via les DFA

(Directions fonctionnelles et d'appui), comme les dispositions prises pour assurer, conformément à la législation, l'information de l'existence du Médiateur auprès du public.

Dans les relations avec le Parlement wallon, rappelons que celui-ci est le maillon essentiel de l'action du Médiateur. C'est le Parlement qui permet de donner au Médiateur la pleine légitimité de son existence. Pas seulement par le dialogue, mais aussi par un soutien qui doit être indéfectible.

J'ai remis mon rapport précédent au Parlement wallon en février 2011 et j'ai été auditionné par six Commissions permanentes. Je tiens à faire remarquer qu'en ce qui concerne la Commission du Budget, des Finances, de l'Emploi, de la Formation et des Sports, c'est la première fois qu'une Commission consacre son ordre du jour à la seule présentation du rapport du Médiateur. J'ai été interpellé, lors de ces auditions, par la qualité des échanges, tant avec les parlementaires que les Ministres concernés. Toutes les préoccupations ont été mises sur la table et ont donné lieu à débat ainsi qu'à des réponses concrètes.

Toutefois, le décalage entre la période couverte par le rapport, l'actualité et la réalité au moment de l'audition, ainsi que le temps nécessaire à la concrétisation des réformes, est un handicap pour répondre à de légitimes aspirations de la part de nos concitoyens.

La fiscalité, le logement social, les primes dans le domaine de l'environnement... en sont, à titre d'exemples, assez éloquents.

La situation dans ces domaines spécifiques évolue à la fois trop vite, à un rythme d'absorption qui donne parfois le tournis – d'où la nécessité d'assurer la sécurité juridique par des mécanismes maîtrisés et, le cas échéant, des mesures transitoires correctes –, ou trop lentement, dans des domaines où les attentes sont pressantes, comme le logement social, pour lequel nos recommandations depuis plusieurs exercices, y compris le présent, sont identiques et promises à être rencontrées dans un avenir... indéterminé.

Les constats posés sont souvent bien connus et même s'ils semblent rencontrer un accueil favorable, la concrétisation pour y remédier, dans des réformes appropriées, demeure aléatoire, voire hypothétique. La conséquence inévitable est la répétition de ces situations, année après année, qui traduisent les difficultés permanentes et semblables rencontrées par les citoyens qui nous interpellent. Ceux-ci déposent une réclamation pour être entendus, pour que le tir, si cela se justifie, soit corrigé. Le rôle du Médiateur est d'amplifier l'audition de ces préoccupations auprès des parlementaires et, par voie de conséquence, à l'exécutif, lorsqu'elles peuvent suggérer des améliorations qui profitent à tous. Ce rôle dévolu au Médiateur par le Parlement lui-même, comme une plus-value à l'amélioration du fonctionnement des services publics, est insuffisamment rencontré, même si certaines questions parlementaires se nourrissent, à raison, de ce travail.

Chaque année, le rapport annuel est aussi l'occasion de rappeler notre préoccupation « originelle » de mettre l'accent sur la proximité, l'accessibilité et la gratuité. Les outils mis en œuvre au fil du temps se sont multipliés et ont progressé en fonction des évolutions technologiques et des nouveaux réflexes citoyens. Parmi ces outils, notre site internet, notre numéro vert gratuit, notre réseau de permanences décentralisées.

Ce réseau, fort d'une présence dans toutes les régions de Wallonie, d'ouest en est, du nord au sud, a été novateur et n'a jamais connu son pareil ailleurs. Toutefois, au fil des ans, force est de constater que les gens se déplacent moins et recourent davantage aux nouveaux moyens de communication, tel que l'internet. En effet, de nombreuses réclamations, toujours en augmentation, nous parviennent par courriel ou

directement via le formulaire disponible sur notre site internet. Il en résulte que certaines permanences décentralisées accusent une perte sensible de fréquentation, ce qui n'est pas illogique. Nous avons donc décidé de remodeler le fonctionnement de notre réseau, en privilégiant la nécessité d'une prise de rendez-vous et le contact téléphonique préalable, qui permet, en de nombreuses hypothèses, de clarifier une situation du réclamant et de déterminer avec lui une procédure adéquate qui ne nécessite pas toujours un déplacement.

En conséquence, les « points de contact » du Médiateur subsistent partout sur le territoire wallon, sous la forme de permanences bimensuelles à Mons, Charleroi, Liège, et sous la forme d'un contact personnalisé préalable dans les autres localisations.

Ce nouveau système, qui s'adapte à l'évolution des besoins et à une meilleure utilisation de nos ressources humaines et qui permet de maintenir une accessibilité optimale, est effectif depuis mai 2011.

En 2005, toute l'équipe du Médiateur s'est engagée dans une démarche de progrès qui se poursuit aujourd'hui et dont les prolongations pourront positivement intervenir dans le cadre de la fusion envisagée. Parmi les axes stratégiques, il convient de souligner la réussite et l'importance de nos objectifs dans le cadre d'un processus « qualité ». Par celui-ci, nous nous sommes engagés dans la voie de la certification Iso 9001 : 2008. Après deux ans d'un travail collectif et exigeant, nous avons obtenu la certification en juillet 2010. L'audit externe de juin 2011 a confirmé la réussite et la poursuite de cette démarche qui couvre une dizaine de processus, allant de l'accueil du citoyen à la gestion des réclamations, à la gestion administrative, logistique et financière et à la gestion de la communication.

Dans ce cadre, il est intéressant de mettre en exergue la mise en place d'une enquête de satisfaction permanente depuis janvier 2011, qui consiste à interroger, mensuellement et en fonction des dossiers clôturés, les réclamants sur la qualité de l'intervention du Médiateur à leur égard (accueil, écoute, traitement et suivi du dossier...).

Après neuf mois de cette pratique, 1061 enquêtes ont été adressées avec un retour significatif de 448, soit une moyenne de 42%.

Sur 448 enquêtes reçues et complétées, 75% des personnes interrogées se disent « satisfaites » (11%) et « totalement satisfaites » (64%). Les enquêtes qui reviennent avec des éléments d'insatisfaction sont analysées, notamment avec l'agent traitant, lors de nos réunions mensuelles « qualité », afin que des clarifications ou des améliorations puissent intervenir. Il y a toutefois lieu de relever que, dans la plupart des cas, l'insatisfaction relève du fait que le réclamant n'a pas obtenu ce qu'il escomptait en termes de résultat.

Ce baromètre de la satisfaction est, dans tous les cas, un outil très important dans l'analyse et l'évolution de nos pratiques.

Dans le cadre du développement de nos logiciels « maison », après « la transparence administrative », c'est-à-dire la possibilité d'accès en ligne du réclamant à son dossier via un code confidentiel, notre bibliothèque devient elle aussi plus ouverte et plus performante. En effet, un accès en ligne est désormais possible à nos références documentaires, spécialisées dans le domaine de la médiation, accessibles aux étudiants, collègues ainsi qu'à toute personne intéressée. Ce nouvel outil, utile au sein même de notre institution, se met également au service de personnes ou institutions extérieures, comme nos collègues Médiateurs de la Francophonie, dont certains ont marqué un vif intérêt à cette application.

Je terminerai ce propos introductif sur le même sujet que pour les rapports précédents, à savoir la fusion des services de médiation de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Après les résolutions de fusion prises par les deux Parlements concernés, l'accord de coopération et les décrets d'assentiment votés respectivement en février et mai 2011, ont fait entrer le processus de fusion dans une phase décisive sur le plan législatif.

Il appartient désormais à l'Organe parlementaire commun de réaliser concrètement un service commun, en prenant en compte tous les paramètres fonctionnels et organisationnels, ainsi que la mobilisation des ressources. Le chantier est plus vaste qu'il n'y paraît et il nécessite de mettre en synergie toutes les énergies disponibles vers ce seul objectif.

Dans les enjeux d'un avenir très proche, la prochaine institution fusionnée devra aussi relever, avec les autres acteurs concernés, le défi des transferts de compétences inscrits dans la 6^e réforme de l'Etat.

L'ensemble de ces éléments contribuent sans réserve à nourrir l'enthousiasme de la médiation pour l'avenir, mais cette aventure ne pourra se faire qu'avec deux Parlements s'exprimant d'une même voix, résolument en faveur du développement et de l'appropriation de la médiation.

Frédéric BOVESSE
Octobre 2011

MESSAGE DU MÉDIATEUR

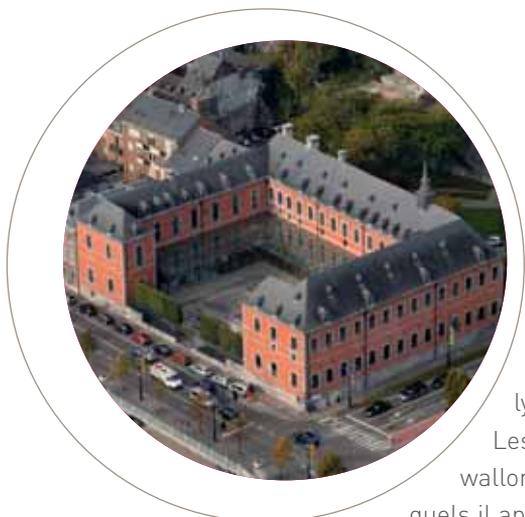


A stylized, grey-toned illustration of a rooster is positioned in the upper left quadrant of the page. The rooster is depicted in profile, facing left, with its head turned slightly towards the viewer. Its comb is large and multi-lobed, and its wattle is prominent. The illustration is composed of smooth, curved lines, giving it a modern, graphic appearance. The rooster is set against a dark grey circular background that overlaps the green background of the page.

Recommandations d'ordre général

PARTIE 2

RECOMMANDATIONS D'ORDRE GÉNÉRAL



Une des prérogatives du Médiateur est de formuler des recommandations découlant du constat, le plus objectif qui soit, des pratiques administratives telles qu'elles résultent des réclamations qu'il analyse.

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

Depuis la création de l'Institution, près de 90 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 leur pertinence, dans la mesure où, régulièrement, des dossiers instruits par le service de médiation continuent de mettre en lumière la nécessité de procéder à des réformes ou de les poursuivre. Ces recommandations sont réitérées à l'occasion de chaque rapport annuel, parfois depuis de nombreux exercices. Ce constat pose donc la question continue du suivi et de l'évaluation des recommandations formulées par le Médiateur.

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

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

En réponse à une interpellation¹ sur «la prise en considération du rapport du Médiateur et le suivi donné par le Gouvernement», le Ministre-Président du Gouvernement wallon a précisé que dans la logique du suivi du Plan Marshall 2.vert et du Plan Ensemble Simplifions, il proposerait au Gouvernement wallon une note de suivi des recommandations du Médiateur wallon, sous la forme d'un tableau de bord qui sera régulièrement mis à jour et communiqué au Médiateur afin que ce dernier puisse en tenir compte dans le cadre de ses rapports ultérieurs.

¹ Parlement wallon, CRIC N° 120 (2010-2011)

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

Plusieurs mesures ont été prises en vue de rencontrer ces recommandations. Seule celle relative à la suspension du délai de recours n'a pas fait l'objet d'évolution positive.

1. La fonction de médiation au niveau des pouvoirs locaux

Cette recommandation², 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.

Réitérée depuis plusieurs années, cette recommandation a été rencontrée dans le cadre de l'adoption du décret du 30 mai 2011, portant assentiment de l'accord de coopération entre la Communauté française et la Région wallonne portant création d'un service de médiation commun à la Communauté française et à la Région wallonne.

L'article 3 de l'accord de coopération précise que « le Médiateur peut également exercer sa fonction à l'égard des autorités des pouvoirs subordonnés ayant conclu avec son Institution une convention. Cette convention prévoit une rémunération des services de médiation sur la base de coûts réels ».

2. 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.

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

3. Le renforcement des droits des usagers : la création de comités d'usagers

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

² Voir à ce propos les développements du rapport annuel du Médiateur 2004-2005, p.23 et suivantes.

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

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

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

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

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

Le service du Médiateur a été associé de manière active au projet, initié début 2010, concernant la « remontée d'opinion » en vue de mettre sur pied un formulaire permettant un recensement des appels téléphoniques.

Depuis septembre 2011, les appels téléphoniques, à l'instar de ceux reçus par le téléphone vert du SPW et des Espaces Wallonie, sont encodés dans un logiciel informatique commun.

L'exploitation de ces données sera assurée par le SPW selon des modalités qui sont à l'étude.

4. L'obligation pour les autorités administratives d'informer le public de l'existence du Médiateur de la Région wallonne

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

Les dispositions de la charte de bonne conduite administrative, en mentionnant que « les agents indiquent clairement les possibilités et moyens de recours qui assortissent les décisions », y compris

« la possibilité de réclamer auprès du Médiateur de la Région wallonne » sont venues renforcer cette obligation décrétales.

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

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

Dans le cadre de la mise en œuvre de son plan stratégique, le SPW s'est engagé à poursuivre des efforts volontaristes pour répondre favorablement à cette obligation décrétales. Le secrétariat général du SPW a récemment rappelé aux Directions générales la nécessité de veiller au bon respect de cette disposition.

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.

5. 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.

Le Secrétariat général du SPW et le Médiateur ont engagé conjointement une réflexion en vue de restaurer et développer un réseau efficace de correspondants. Ce réseau de correspondants pourrait se composer d'agents issus des Directions fonctionnelles et d'appui du SPW, siégeant en Comité stratégique.

6. 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 cours³.

Cette problématique a été évoquée, à maintes reprises, devant le Parlement wallon⁴ 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 en 2005, le Gouvernement wallon avait émis un avis défavorable.

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

³ Rapport annuel 2003-2004, p.31 et suivantes.

⁴ Voir notamment à ce propos CRAC n°16 Session (2004-2005).

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

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

1. Qualité de l'information relative aux formulaires administratifs et accompagnement des demandeurs dans la constitution des dossiers de demande d'aide régionale

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

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

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

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

En ce qui concerne l'accompagnement des demandeurs dans la constitution des dossiers de demande d'aides régionales, il convient de noter la multiplication et l'efficacité des permanences de différentes administrations dans les Espaces Wallonie (logement, PME, guichet de l'énergie,...).

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

2. Motivation des actes et décisions administratifs

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

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

Il est indispensable que l'Administration 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.

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

4. Procédure contradictoire

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

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

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

5. Accusé de réception des courriers et documents transmis par le citoyen à l'Administration

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

Désormais, dans le cadre des mesures liées à la simplification administrative, obligation est faite à l'Administration d'adresser un accusé de réception dans les dix jours qui suivent la réception d'un document envoyé par le citoyen.

Les résultats semblent aujourd'hui à la fois encourageants, dans la mesure où l'ensemble des Directions générales opérationnelles ont mis en place une systématisation des accusés de réception mais aussi décourageants car il faut cependant relever certains domaines comme c'est le cas des primes à l'énergie, où ce délai de dix jours n'est pas respecté⁵.

6. Certification de qualité de type ISO dans le cadre des envois administratifs

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

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

7. Réflexion relative à la suppression des recommandés – Problématique de la date certaine

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

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

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

Relevons à ce propos le dernier rapport du service de médiation pour le secteur postal lequel fait état de 2513 réclamations relatives à la disparition d'envois.

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.

⁵ Voir à ce propos la partie 4 – Secteurs d'interventions – II. Energie.

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.

Relevons qu'Easi-Wal a initié le projet de Banque Carrefour commune pour la Wallonie, la Fédération Wallonie-Bruxelles et la Cocof.

L'objet de cette Banque Carrefour est de permettre aux Administrations de ne plus collecter des données déjà en leur possession, déjà collectées par d'autres Administrations ou déjà rendues accessibles dans une base de données existante. La mise en place d'un tel outil permettant que les usagers ne soient plus sollicités pour des données déjà disponibles.

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.

Le Médiateur relève deux initiatives récentes du Gouvernement à ce propos :

- la commande d'un rapport transversal relatif à l'identification, à chaque étape du paiement, des éléments de retard et leur analyse
- l'adoption en première lecture du 13 octobre 2011, des avant projets de décret Walcomfin I qui détermineront le nouveau cadre budgétaire et comptable dès le 1^{er} janvier 2012. Celui-ci devrait intégrer des dispositions qui améliorent la gestion des dossiers, dans le respect de la loi du 16 mai 2003 des dispositions et normes du Système Européen des Comptes.

10. Indicateurs internes - Délai 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.

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

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

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

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

Au niveau du SPW des avancées peuvent être relevées :

- L'adaptation du « Gcomdépenses » visant, d'une part, à intégrer la possibilité d'un encodage par les correspondants budgétaires de pré-demandes d'engagement, d'ordonnancement et de paiement par comptable extraordinaire et, d'autre part, à instaurer un système de plans d'ordonnancement destiné à faciliter la prévision des crédits budgétaires. Ces informations sont depuis accessibles on line aux agents autorisés par les Directions générales concernées ;
- Un «Facturier» a été progressivement mis en place en vue d'assurer plus en amont la transparence et donc l'accélération de la procédure de paiement des factures, créances et subventions dues aux entreprises, associations et particuliers » ;
- A côté de ces outils d'enregistrement des données (informatisation des bordereaux et module Facturier), un logiciel d'interrogation de bases de données, appelé Business objects (B.a.), a été implémenté dans les services du SPW visant à extraire les informations enregistrées dans Gcom et de les consolider afin d'obtenir des relevés statistiques (exemples: dictionnaire des engagements, exécution des crédits, calcul de délais de traitement des dossiers comptables, ...) et permettre la traçabilité des dossiers dans le processus budgétaire et comptable.

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 ou acquisition (Eco-bonus, coefficient d'isolation des logements, 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 en 2009 des 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.

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

RECOMMANDATIONS D'ORDRE GÉNÉRAL

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 adaptées et justes, qui permettent au demandeur, agissant en bon père de famille, de finaliser son projet en fonction de la réglementation existante lorsqu'il l'a initié.

Cet exercice, l'analyse des dossiers a, à nouveau, mis en exergue cette problématique, particulièrement dans le cadre des dossiers de primes à l'énergie et des aides écobonus.

A large, stylized silhouette of a rooster in a light grey color, set against a dark grey circular background. The rooster is facing left, with its tail feathers fanned out. The background of the entire page is a vibrant green, with a white curved shape at the bottom.

Secteurs d'intervention et recommandations

PARTIE 3

RECOMMANDATIONS SPÉCIFIQUES

Liste récapitulative des recommandations spécifiques

- Recommandation 2011-01** Fiscalité - Redevance Radio-Télévision - Traçabilité des dossiers - Création d'un dossier régional fiscal personnel
- Recommandation 2011-02** Fiscalité - Redevance Radio-Télévision - Paiement au prorata des mois de détention - Cas de force majeure
- Recommandation 2011-03** Primes énergie- Réinstauration du délai de rigueur
- Recommandation 2011-04** Primes énergie - Accusé de réception des demandes - Ecourter le délai imparti à l'Administration
- Recommandation 2011-05** Primes énergie - Renforcement de l'information au citoyen
- Recommandation 2011-06** Aides au logement - Définition de l'enfant à charge
- Recommandation 2011-07** Aides au logement - Prime à la construction - Redéfinition de la notion de noyau d'habitat
- Recommandation 2011-08** Aides au logement - Prime à la réhabilitation - Prévoir un délai permettant au demandeur de compléter son dossier
- Recommandation 2011-09** Aides au logement - Primes à la réhabilitation - Cas de factures proforma
- Recommandation 2011-10** Aides au logement - Revoir l'interdiction de cumul des aides
- Recommandation 2011-11** Intégration des personnes handicapées - Simplification de la procédure d'introduction de la demande d'aide individuelle
- Recommandation 2011-12** Intégration des personnes handicapées - Aides matérielles - Simplification de la procédure d'intervention financière dans l'achat des produits absorbants
- Recommandation 2011-13** Urbanisme - Permis de régularisation





FISCALITÉ WALLONNE



I. FISCALITÉ

1. Redevance radio-télévision

Plus de 20% des réclamations adressées au Médiateur de la Région wallonne concernent des différends relatifs à la redevance radio-télévision, 716 dossiers.

Le conseiller traitant les dossiers relatifs à la redevance radio-télévision dispose d'un réseau de correspondants au sein de la DG07, auprès desquels il se rend plusieurs fois par mois, afin de collecter toutes les informations requises à la complète instruction des réclamations. Sur base de ces informations, le Médiateur peut, dans près de 85% des dossiers, conclure au caractère non-fondé de la réclamation. Une interpellation n'est, dès lors, adressée à l'Administration que pour des cas pertinents.

Cette méthode de travail s'avère extrêmement efficace tant pour l'Administration que pour le Médiateur. En effet, cela permet de réduire drastiquement, dans de très nombreux cas, le temps de gestion d'une réclamation, les services de l'Administration ne devant se concentrer que sur la gestion des dossiers pouvant connaître une issue partiellement ou totalement favorable.

A la lumière des réclamations traitées au cours de l'exercice 2010-2011 et des échanges bilatéraux qui se déroulent entre l'Administration et le service du Médiateur, et au regard des propos tenus lors du passage du Médiateur en Commission parlementaire du Budget, des Finances, de l'Emploi, de la Formation et des Sports le 16 février 2011, plusieurs thèmes sont évoqués ci-dessous.

Deux d'entre eux méritent une attention particulière. Il s'agit de la gestion des exonérations et le doublement des redevances réclamées par l'Administration suite à un contrôle.

1. Exonération - Absence d'automatisme et retard dans les remboursements

Au niveau de la redevance radio-télévision, il est incontestable que l'exercice 2010-2011 se caractérise par un nombre très important de réclamations relatives aux exonérations. Ces dernières ont été introduites tant par des particuliers que des CPAS, des syndicats, des mutuelles, ...

Pour rappel, par un décret voté le 8 décembre 2008, l'exonération du paiement de la redevance radio-télévision est élargie à de nouvelles catégories de redevables. Ainsi, les citoyens wallons bénéficiant du statut BIM ou OMNIO au 1^{er} janvier d'une année, sont exonérés du paiement de la redevance radio-télévision pour l'exercice débutant au cours de cette année.

Bien que la réglementation prévoit toujours que les demandes d'exonération soient introduites par les redevables, pour les nouvelles catégories exonérées (BIM et OMNIO), l'Administration annonce que la consultation de la banque carrefour de la sécurité sociale lui permettra d'identifier les bénéficiaires qui sont invités à ne faire aucune démarche.

Les années 2009 et 2010 ont démontré que le système d'« automatisation » de l'identification des nouveaux bénéficiaires de l'exonération n'était pas prêt. Dès lors, de très nombreux redevables devant être exonérés, reçoivent leur invitation à payer, s'acquittent du montant et, apprenant qu'ils peuvent en être exonérés, demandent le remboursement.

Dans la quasi-totalité des réclamations adressées au Médiateur, la demande consiste au remboursement des versements indûment payés.



En juin 2011, l'Administration a enfin lancé un processus visant à rembourser tous les redevables. La tâche est d'autant plus ardue du fait que le laps de temps écoulé est relativement long, entre le vote du décret élargissant les catégories des personnes exonérées et le lancement du processus de remboursement.

A la clôture de l'exercice, en septembre 2011, de nombreux réclamants continuaient à contacter le Médiateur, afin d'obtenir le remboursement d'un versement parfois effectué plus de 18 mois auparavant.

De plus, à l'analyse de la réglementation, il apparaît que des situations tout à fait inéquitables peuvent se produire.

- Un redevable percevant moins que le revenu d'intégration sociale et ne souhaitant solliciter aucune aide quelconque (GRAPPA, CPAS) ne pourra bénéficier de l'exonération dans le sens où elle est accordée à des personnes répondant à un certain statut et n'est pas accordée selon le montant des revenus ;
- Un redevable qui, au 1^{er} janvier d'une année, bénéficie du revenu d'intégration sociale accordé par un CPAS et qui, le lendemain ne le reçoit plus, bénéficiera tout de même de l'exonération pour tout l'exercice débutant au cours de l'année. Par contre, les personnes, bénéficiant du revenu d'intégration sociale du 2 janvier au 31 décembre d'une année, ne pourront prétendre au bénéfice de l'exonération.

En conclusion, le Médiateur suggère qu'une simplification soit apportée au niveau des exonérations. Le but de cette simplification est d'alléger le travail administratif et d'éviter des iniquités. Une exonération basée sur le montant du revenu pourrait être une base de travail.

2. Suivi de la recommandation relative au doublement de la redevance

La recommandation 2010-02, relative au doublement des montants réclamés lors de la constatation de la détention non déclarée d'un téléviseur, appliqué dans certains cas et pas dans d'autres, préconisait que l'Administration objective ses décisions sur base d'éléments préalablement connus, le cas échéant contestables, et repris dans la législation afin d'éviter des situations inéquitables.

En réponse à cette recommandation, l'Administration a édité une circulaire, le 8 février 2011, préconisant aux contrôleurs et au service compétent d'appliquer la réglementation à la lettre. L'interprétation de cette circulaire s'est donc traduite par le doublement systématique. De même, la rétroactivité est appliquée au maximum de la légalité.

Par conséquent, pour peu que l'application de la circulaire soit respectée, la recommandation n'a plus lieu d'être.

3. Gestion du recouvrement

Le recouvrement des redevances couvrant les exercices 2004 et suivants est quasiment terminé. Au cours de l'exercice 2010-2011, les réclamations relatives au recouvrement ont concerné des situations où le recouvrement était entre les mains d'un huissier de justice. Cet aspect peut souligner le caractère tardif avec lequel le redevable fait appel au Médiateur.

4. Conservation des données et traçabilité des dossiers

Dans le prolongement de la recommandation 2010-01, il paraît important de souligner que la qualité d'une base de données tient aux procédures de mise à jour et à l'utilisation optimale de toutes les informations.

Pour illustrer ce propos, le Médiateur a pu constater qu'un courrier envoyé en juin 2011, annonçant au redevable son exonération pour les exercices 2009 et 2010, ne prenait pas en considération l'exonération pour l'année 2011, alors que l'information était disponible depuis le 1^{er} janvier 2011. Une utilisation correcte des données aurait permis d'envoyer un courrier reprenant les exonérations des années 2009, 2010 et 2011.

De même, il est regrettable qu'un courrier « papier » envoyé par un redevable ne puisse être scanné et relié à la version informatique du dossier que seulement quelques semaines après sa réception. Ce délai peut susciter des complications supplémentaires dans la gestion des dossiers. En effet, le fonctionnaire se basant sur les données informatiques disponibles peut prendre une « mauvaise » décision (ex. : transmission du recouvrement à un huissier) si les dernières informations ne sont pas en ligne.

Recommandation 2011-01

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

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

Le dossier personnel aura d'autant plus de pertinence au regard des nouvelles compétences dévolues à la région dans le cadre du dernier accord institutionnel.

5. Paiement au prorata des mois de détention – Cas de force majeure

Recommandation 2011-02

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.

La demande d'aménagement de la réglementation permettant le paiement au prorata des mois de détention lors du dessaisissement n'est pas neuve. Malgré toutes les bonnes intentions exprimées depuis quelques années, aucune modification législative n'est intervenue.

A nouveau, le Médiateur plaide en faveur d'un tel mécanisme, et ce pour les motifs suivants :

1. Le paiement au prorata de la détention est consacré à l'art. 8 la loi du 13 juillet 1987 relative aux redevances radio et télévision telle que modifiée par le décret du 27 mars 2003 à l'occasion du début de détention. Pourquoi ne pas également consacrer ce mécanisme à l'occasion de la fin de détention ?
2. Au niveau de la taxe de circulation, impôt régional perçu par l'Administration fiscale fédérale, le mécanisme de remboursement au prorata est applicable lors de la radiation d'une plaque. Pourquoi ne pas prévoir les mêmes mécanismes pour la redevance télévision ?
3. Au regard des réclamations adressées au Médiateur ces dernières années, il ressort que le mécanisme de paiement au prorata de détention pourrait être appliqué dans 2 cas précis :
 - a. le décès du redevable ;
 - b. l'entrée définitive d'un redevable au sein d'un établissement de soins telle une maison de repos.

Cette prise en considération rejoindrait l'esprit du décret du 18 décembre 2008 qui a élargi les catégories des personnes bénéficiant de l'exonération du paiement de la redevance télévision. De plus, il est fort probable que l'impact budgétaire soit assez minime.

6. Redevance TV : une administration démunie au vu des évolutions technologiques ?

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

En effet, sachant que la plupart des smartphone et ordinateurs portables ayant accès à internet permettent de capter des émissions de télévision, comment contrôler les détenteurs ?

D'autant plus que lors de son passage en Commission parlementaire, le Médiateur s'est vu confirmer par le Ministre en charge de la matière, que sont taxables tous les appareils permettant la captation des émissions de TV.

Un élargissement aux « nouvelles technologies » pose, sans aucun doute, la question de l'équité fiscale. Pourquoi un citoyen détenant un téléviseur à son domicile serait taxé alors qu'un autre ne détenant qu'un smartphone ne le serait pas ?

2. Prime Ecobonus

237 dossiers ont été enregistrés concernant cette prime.

1. Modifications législatives

La législation organisant l'octroi des primes écobonus a de nouveau connu une modification, au 1^{er} juillet 2011. Il semblerait toutefois qu'une certaine stabilité puisse être espérée, étant donné que la nouvelle législation prévoit l'évolution du montant des primes, au regard des rejets CO₂ sur 3 années.

SECTEURS D'INTERVENTION

FISCALITÉ WALLONNE



Dans son rapport annuel précédent, le Médiateur soulignait le flou qui entourait les périodes durant lesquelles la législation était modifiée. Ainsi, lors de la première modification, en janvier 2010, aucune période transitoire n'avait été prévue. La seconde modification de septembre 2010 s'est, par contre, accompagnée d'une période transitoire « flottante » étant donné que, lors du vote du décret, une date était inconnue, à savoir la parution au Moniteur belge de la nouvelle législation.

Enfin, la modification de juillet 2011 s'est quant à elle accompagnée d'un autre système de période transitoire. Les bénéficiaires potentiels disposaient de 8 jours pour informer l'Administration qu'ils avaient commandé un véhicule avant le 1^{er} juillet 2011 mais que ce dernier ne serait immatriculé qu'après le 1^{er} juillet 2011. Si cette démarche était correctement effectuée, le citoyen pouvait bénéficier de l'application de l'ancienne législation. Le Médiateur ne remet nullement en question l'évolution législative qui a mené à un réel changement d'habitudes de consommation parmi la population, mais il souligne que les modifications fréquentes d'une réglementation, accompagnées de mesures transitoires différentes d'une fois à l'autre, engendrent de nombreuses réclamations.

2. Délai de traitement

La majorité des dossiers relatifs aux primes écobonus concerne le délai de paiement et le manque d'information.

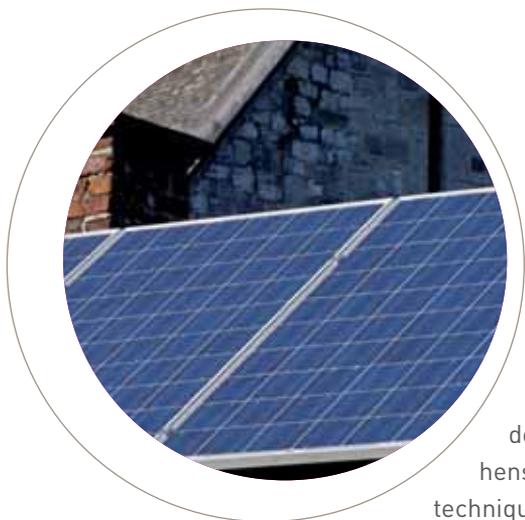
A l'analyse de la réglementation, l'Administration doit envoyer aux bénéficiaires un décompte reprenant le montant de la prime qu'ils sont en droit de recevoir, au maximum pour le 30 juin de l'année qui suit l'année de l'immatriculation. Dans les cas extrêmes, pour une immatriculation en janvier 2010, l'Administration dispose de 17 mois pour envoyer le décompte.

Une fois reçu par le bénéficiaire, l'Administration doit verser le montant de la prime dans un délai de 3 mois.

Toutefois, si le décompte n'est pas envoyé par l'Administration dans les délais requis, la réglementation prévoit que le bénéficiaire peut le réclamer. A ce stade, aucune sanction n'est prévue si le décompte n'a pas été envoyé au demandeur. On peut, dès lors, s'interroger sur la nécessité de ce type de disposition.

ENERGIE

22W EP38-22W E27
220-240V~ 50/60Hz



II. ENERGIE

1. Primes énergie

Les motifs des réclamations analysées (468) au cours de cet exercice sont relativement semblables à ceux des années antérieures (délais de traitement des dossiers, retards dans l'envoi des accusés de réception, mesures transitoires trop restreintes, mauvaise compréhension des formulaires, manque d'informations quant aux exigences techniques).

Le Médiateur tient à souligner la collaboration et la disponibilité tant du Département de l'énergie que des gestionnaires de réseaux dans le cadre de la résolution des litiges. Au vu du nombre important de dossiers, le conseiller du Médiateur, en charge de cette matière, est en contact permanent avec les interlocuteurs de l'Administration, ce qui permet, généralement, dans un laps de temps relativement court de finaliser l'instruction des réclamations.

1. Non-respect du délai réglementaire de traitement des dossiers

En 2005, dans le cadre de la réforme des primes à l'énergie, un délai de rigueur avait été instauré contraignant l'Administration à statuer dans un délai de 120 jours. A défaut, le dossier était censé être accepté favorablement.

Cette procédure avait permis de réduire les délais de traitement des demandes de manière significative.

Cependant, ce délai de rigueur a été abandonné dans la nouvelle réglementation (arrêté ministériel du 22 mars 2010).

L'Administration dispose toujours d'un délai de 120 jours mais, l'absence de décision ne génère aucune conséquence.

Il s'agit, dès lors, d'un simple délai indicatif. Dès l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions, on a pu constater un allongement important des délais de traitement des primes (6 à 8 mois), ce qui génère naturellement le mécontentement des demandeurs.

Recommandation 2011-03

Primes énergie - Réinstauration d'un délai de rigueur

Au vu des importants retards de traitement, dans le cadre de la réglementation régissant les primes à l'énergie, le Médiateur recommande de réinstaurer un délai de rigueur endéans lequel l'Administration doit statuer sur la demande de prime. A défaut de réponse de l'Administration dans le délai requis, le dossier du demandeur devrait être accepté de manière tacite.

2. Des problèmes au niveau de l'accusé de réception

D'importants retards se posent toujours parallèlement dans le cadre de l'envoi des accusés de réception et de l'encodage des dossiers.

Pour rappel, la réglementation impose que le demandeur reçoive un accusé de réception dans un délai de 40 jours. Ce délai est déjà relativement long si l'on considère l'obligation générale imposée par la circulaire du Gouvernement wallon du 26 mai 2000, qui invite les Administrations à accuser réception des courriers dans un délai de 10 jours.

Or, on constate que ce délai est largement dépassé. De manière générale, le délai d'encodage et l'envoi d'accusés de réception avoisinent les 4 mois.

De nombreux demandeurs se sont inquiétés de la bonne réception de leur dossier. Lors de contacts avec l'Administration, celle-ci était incapable de leur répondre dans la mesure où l'encodage du dossier dans la base de données informatique n'avait pas encore été réalisé.

Le Médiateur a dû demander à l'Administration d'effectuer des recherches « manuelles », afin de rassurer les demandeurs quant à la réception de leur dossier.

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.

Recommandation 2011-04

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

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

Lors de la présentation du précédent rapport annuel, le Ministre du Logement a reconnu que malgré tous les efforts, l'accusé de réception ou la réponse n'arrivait pas dans le délai imparti de 40 jours, même si les choses s'amélioraient depuis la réduction du nombre de primes et des remaniements au sein de l'Administration. Des efforts doivent, dès lors, être poursuivis afin de respecter les délais.

3. Les demandes non-réceptionnées - La suppression des envois recommandés et la problématique de la date certaine

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

SECTEURS D'INTERVENTION

ENERGIE

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

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

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

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

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

Rappel de la recommandation générale

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

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

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.

Le problème lors de cet exercice s'est particulièrement posé à l'égard des pompes à chaleur.

Les dossiers de primes relatives ces installations sont, en effet, fort complexes à gérer tant pour les citoyens que pour les agents de l'Administration, vu la technicité du détail de ce type de système de chauffage.

Pour éviter les difficultés liées au manque d'uniformité des documents remis par les installateurs et fabricants, la nouvelle réglementation précise que désormais le dossier doit contenir un rapport de test réalisé par un laboratoire accrédité.

Le Département de l'Énergie a publié sur son site portail un tableau listant les pompes à chaleur éligibles sur base des rapports de tests transmis par les fabricants.

Saluons cette initiative ainsi que la mise en place d'un facilitateur « pompes à chaleur », qui permettent de donner une information facilement accessible au demandeur afin de vérifier si le modèle installé répond aux exigences techniques.

Cette liste n'est, cependant, pas exhaustive et plusieurs demandeurs se sont adressés au Médiateur car le fabricant ne disposait pas des tests requis alors que l'installateur leur garantissait que la pompe répondait bien aux normes réglementaires. En l'absence de ceux-ci, l'Administration a confirmé son refus. Ce type de litige confirme la nécessité de poursuivre l'information envers les citoyens afin qu'ils puissent déterminer, au préalable, si les travaux qu'ils envisagent de réaliser sont subsidiables.

Recommandation 2011-05

Primes 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. Changement de réglementation - Des mesures transitoires trop restreintes

La suppression des primes photovoltaïques et les modifications du régime des primes pour les chaudières au gaz ont continué à générer des réclamations mais dans une proportion moindre que l'exercice précédent.

Le Médiateur rappelle ici la recommandation suivante.

Rappel de la recommandation générale

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

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

6. Mauvaise compréhension des formulaires pour la prime chaudière gaz

L'arrêté ministériel du 22 mars 2010, relatif aux modalités et à la procédure d'octroi des primes visant à favoriser l'utilisation rationnelle de l'énergie, énonce que cette prime n'est pas octroyée pour les bâtiments dont la date de l'accusé de réception relatif à la demande de permis d'urbanisme est postérieure au 30 avril 2010.

SECTEURS D'INTERVENTION

ENERGIE



Le demandeur doit donc mentionner, dans le formulaire de demande, la date d'accusé de réception du permis en cochant une case.

Le formulaire⁶ de demande est cependant libellé de manière telle qu'un nombre non négligeable de demandeurs (77) ont coché la mauvaise case, ce qui a entraîné de facto le refus du gestionnaire de réseau de leur accorder la prime.

Soulignons que dans tous les cas où le Médiateur est intervenu, le gestionnaire de réseau a accepté de reconsidérer favorablement sa position sur base d'un document attestant que l'immeuble avait fait l'objet d'une demande de permis antérieure à mai 2010.

Le Médiateur a informé EASI-WAL de cette problématique de manière à changer la formulation de cette condition dans le cadre de la rédaction de nouveaux formulaires.

2. Délai de traitement des certificats verts

Le dernier rapport avait relevé d'importants retards concernant l'encodage et la délivrance des certificats verts dû notamment à des problèmes de fonctionnement du logiciel.

Les retards se sont résorbés au cours des derniers mois et un nouveau central téléphonique, auquel a été affecté du personnel supplémentaire, a été mis en place par la CWAPE, à partir du 15 novembre 2010, de manière à pouvoir répondre aux questions des producteurs d'électricité verte.

Sur 53 dossiers enregistrés, seuls 7 étaient, à la clôture de l'exercice, toujours dans l'attente d'une solution.

⁶ Extrait du formulaire de la demande de prime. Date de l'accusé de réception de la demande initiale de permis d'urbanisme

antérieure au 1^{er} mai 2010

postérieure au 30 avril 2010



AIDES AU LOGEMENT



III. AIDES AU LOGEMENT

1. Aides logement

Hormis les nouvelles primes double vitrage, l'objet des réclamations relatives aux aides au logement ne connaît que peu de fluctuation au fil des années. Les dossiers instruits mettent principalement en cause la complexité des démarches administratives relatives aux primes.

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

On notera toutefois que la recommandation 2010-09, formulée pendant plusieurs années, par laquelle il était suggéré de prendre un arrêté en exécution de l'article 28 du Code wallon du logement en vue de fixer de manière objective les modalités de remboursement des aides au logement, a été rencontrée. Ces modalités ont été entérinées par l'arrêté du 30 avril 2009 fixant le mode de calcul du montant à rembourser par le bénéficiaire, en cas de non-respect des conditions d'octroi.

Recommandation 2011-06

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.

Lors de la présentation en commission du Parlement wallon du rapport 2009-2010, le Ministre en charge du Logement a indiqué qu'il comptait réanalyser favorablement cette définition. Aucune modification réglementaire n'a, à la clôture de l'exercice, été adoptée.

Recommandation 2011-07

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

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

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

Une réforme était déjà envisagée sous les deux précédentes législatures et n'a toujours pas été concrétisée. A la date de clôture du présent rapport, le Gouvernement vient de présenter une note d'orientation visant, en association avec les communes, à redéfinir les noyaux sur la base de plusieurs critères qualitatifs et objectifs. Une avancée significative devrait donc se manifester dans les mois à venir.

1. Prime à la réhabilitation

Depuis, le 1^{er} mai 2010, les travaux de double vitrage ne relèvent plus des primes à l'utilisation rationnelle de l'énergie mais des primes à la réhabilitation.

L'entrée en vigueur de la nouvelle réglementation (arrêté du Gouvernement wallon du 4 février 2010), a généré des litiges entre l'Administration et certains demandeurs.

1.1. Période transitoire – Manque de coordination entre les départements de la DGO4

Pendant la période transitoire, du 1^{er} mai au 1^{er} juillet 2010⁷, des personnes ont introduit leur demande de prime double vitrage auprès du Département de l'Energie, alors qu'elles auraient dû, désormais, solliciter cette aide financière auprès du Département du Logement.

A cette période, le Médiateur a relevé une coordination insuffisante entre le Département de l'Energie et le Département du Logement. Les délais de réponse du premier à l'égard des citoyens pour les informer de ce qu'il aurait fallu adresser leur demande de prime dûment complétée, dans les délais réglementaires (voir infra), auprès du Département du Logement, ajouté au temps mis par le citoyen pour réagir et resolliciter convenablement auprès de l'autorité adéquate sa demande d'aide financière, entraînaient naturellement des retards. Il devenait quasi impossible de respecter, tant pour le citoyen (envoi du dossier, par exemple) que pour l'Administration du Logement (avertir que le dossier est incomplet), les délais réglementaires.

Il eut été plus efficace que le Département de l'Energie transmette directement les dossiers de prime double vitrage au Département du Logement afin de coordonner ses activités, pour ce type de dossiers, avec celles du Département du Logement, et ce, d'autant plus que ces deux Départements font partie d'une même Direction générale, à savoir la Direction générale Opérationnelle Aménagement du Territoire, Logement, Patrimoine et Energie. S'agissant d'une seule et même Administration, l'erreur d'aiguillage de certains demandeurs est d'autant plus compréhensible.

⁷ La période transitoire permettait aux demandeurs de bénéficier de l'ancien système après le 1^{er} mai 2010, à condition que leur dossier soit introduit et complet avant le 1^{er} juillet 2010. Les primes « énergie vitrage » ont été abrogées le 1^{er} mai 2010, avec une période transitoire permettant d'accepter des dossiers pour lesquels les travaux auront été facturés avant cette date.

SECTEURS D'INTERVENTION

AIDES AU LOGEMENT



1.2. Le caractère incomplet du dossier peut faire perdre irrévocablement le droit à la prime

Dans le cadre des primes à l'énergie, la réglementation édicte que le demandeur doit adresser sa demande dans les 120 jours à l'Administration. Si celle-ci n'est pas complète, une demande d'information complémentaire lui est adressée.

Désormais, dans le cadre de la prime réhabilitation, la réglementation « double vitrage » impose que le demandeur envoie une demande complète dans les 120 jours à dater de la facturation. A défaut, la prime est refusée.

Plusieurs personnes se sont adressées au Médiateur, leur demande ayant été refusée du fait qu'elles avaient omis d'apposer leur signature dans la rubrique du formulaire prévue à cet effet, intitulée « déclaration sur l'honneur et signature ».

Ces personnes ont mis en cause la mise en page en recto verso de cette rubrique, ce qui a contribué à les induire en erreur et provoqué l'omission de la signature.

Pour les demandes adressées dans les délais requis, mais traitées au-delà de l'expiration du délai des 4 mois à dater de la facture, le Département du Logement a rejeté les dossiers au motif « qu'une demande de prime non signée ne peut être considérée comme complète ».

Cette attitude administrative peut apparaître excessive au regard du principe de la proportionnalité, considérant l'existence d'un fossé entre le peu d'impact que revêt le contenu réel de cette déclaration et le refus d'une aide financière.

Pour ce cas de figure, précisément, le Département du Logement, en concertation avec Easi-Wal a fait modifier le formulaire querellé, de telle manière que la rubrique concernée soit présentée sur une seule page.

Dans d'autres situations, le rejet d'un dossier incomplet est également apparu, dans le cas d'une attestation technique non remplie correctement par l'entrepreneur, celui d'un défaut d'envoi de devis détaillés, et encore celui d'une omission de l'envoi d'une composition de ménage.

Ces manquements ne relèvent pas toujours de l'inertie ou d'un manque de bonne volonté de la part des citoyens, lesquels sont tributaires du degré d'information parfois lacunaire de certains entrepreneurs.



Le Médiateur a ainsi relevé un manque de connaissance par certains professionnels des arcanes administratives et des réglementations qui les impliquent.

La problématique du défaut d'informations a, par ailleurs, été soulevée par des estimateurs affirmant être insuffisamment tenus informés des renseignements adéquats. A ce grief, l'Administration a répondu qu'elle fournit les explications nécessaires, mais qu'elle ne dispose pas de moyens et ressources financières suffisantes pour donner régulièrement toutes les informations recherchées.

Le Médiateur souligne ici la différence de traitement réservée pour les dossiers de prime à l'énergie pour lesquels le formulaire de demande doit être envoyé à l'Administration dans un délai de 4 mois à dater de la facturation, le dossier pouvant être complété au-delà de cette période. Ce n'est plus le cas pour les primes « double vitrage ».

Recommandation 2011-08

Aides au logement - Prime à la réhabilitation - Prévoir un délai permettant au demandeur de compléter son dossier

Le Médiateur suggère de revoir la réglementation régissant la prime à la réhabilitation double vitrage en accordant, à l'instar de la procédure relative aux primes à l'énergie, un délai supplémentaire permettant au citoyen de compléter, le cas échéant, son dossier.

1.3. Mauvaise compréhension des citoyens quant au délai d'envoi de la demande

« Envoyez votre demande de prime double vitrage, complétée, et accompagnée de ses annexes, dans les quatre mois de la facture ... ».

Bien que cet énoncé soit apparemment clair, il a été l'objet de plusieurs interprétations, certains considérant que le paiement de l'entrepreneur n'intervient logiquement qu'après que celui-ci ait débuté et terminé les travaux objet de la prime.

D'autres, ayant fractionné les travaux en plusieurs phases, estimaient ne devoir solliciter l'aide financière de la Région wallonne qu'après la fin de la dernière phase de travaux, c'est-à-dire une fois que les travaux étaient achevés et la dernière facture établie. Les demandeurs étaient persuadés ne devoir remplir qu'un seul et unique dossier dès la fin des travaux. Or, il est apparu que la notion d'« ouvrage complet » n'avait pas été prévue en cette matière (comme elle l'est pour la prime à la réhabilitation classique). En l'espèce, le demandeur pouvait remplacer ses châssis « à la carte », pour autant que le montant minimum des travaux exigé, soit respecté, à savoir 1.000 € par dossier et qu'il n'y ait pas plus de 40 m² de menuiseries remplacées.

Autres situations, le cas de personnes qui ont eu recours à un « prêt vert » ou un éco-prêt, pour financer les travaux. Dans ces cas, l'organisme de prêts exige la présentation d'une facture pro-forma (et non d'un devis). En de telles hypothèses, il arrive fréquemment que les travaux ne soient pas finalisés dans les quatre mois à dater de cette facture, que l'on peut davantage apparenter à un devis qu'à une facture de solde (puisqu'elle est antérieure à la réalisation des travaux). Le Médiateur a demandé,

dans le cadre des réclamations qu'il a eu à connaître que l'Administration tienne compte de cette situation particulière.

En effet, comment introduire une demande alors que les travaux ne sont pas finalisés ?

Cette suggestion n'a toutefois pas été rencontrée, l'Administration rappelant l'application stricte de la réglementation selon laquelle la demande doit être introduite dans les quatre mois de la date de la facture, sans considérer la fin des travaux.

Recommandation 2011-09

Aides au logement – Primes à la réhabilitation – Cas des factures proforma

Dans le cadre de la conclusion d'un prêt pour financer les travaux, les organismes de crédit demandent exige préalablement la production d'une facture pro-forma. Or, il arrive fréquemment que les travaux ne puissent être finalisés dans les 4 mois après l'établissement de cette facture.

Le Médiateur recommande de modifier la réglementation relative aux primes à la réhabilitation de manière à pouvoir prendre en considération le cas des personnes ne disposant que d'une facture proforma. Dans ces cas, il pourrait être envisagé de considérer d'autres critères telle une attestation de fin de travaux ou la date de paiement de la facture.

1.4. Quid des résidences secondaires ?

Le silence de l'arrêté du Gouvernement wallon du 4 février 2010, à propos de l'application de la prime double vitrage aux résidences secondaires, a désavantagé certains demandeurs. En effet, le texte réglementaire ne précisait pas expressément que la prime double vitrage s'appliquait uniquement aux résidences principales et non aux résidences secondaires. Le silence du texte a joué au détriment de certains demandeurs qui avaient effectué des travaux de double vitrage et de menuiseries extérieures dans leur résidence secondaire et avaient sollicité la prime auprès de la Région wallonne. Le silence du texte avait également interpellé l'Administration elle-même. Finalement, la réponse est venue du Code du logement, auquel s'est référée l'Administration à la suite d'une réponse du Ministre de tutelle à une question parlementaire : le bâtiment doit être destiné en ordre principal au logement signifie que les résidences secondaires sont exclues. Cette interprétation a également entraîné le rejet de demandes relatives à des locaux à usage professionnel.

1.5. Le cumul des aides

La personne qui a, par le passé, bénéficié d'une prime à la construction, ne peut prétendre à une prime à la réhabilitation classique, ni une demande de prime à la réhabilitation double vitrage, conformément à l'article 2, § 4 de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 21 janvier 1999.

A ce sujet, il est utile de mettre en exergue le cas d'une personne qui avait bénéficié d'une prime à la construction en 1991 et qui avait introduit, en 2011, une demande de prime double vitrage, laquelle a été classée sans suite. Vingt années séparent les deux demandes. Le Médiateur considère que l'interdiction du cumul devrait être levée pour la prime à la construction, moyennant le respect d'un certain délai d'occupation du bâtiment.

Recommandation 2011-10

Aides au logement – Revoir l'interdiction de cumul des aides

Il est suggéré de revoir la réglementation régissant les primes à la réhabilitation en supprimant l'interdiction de cumul pur et simple avec la prime à la construction. Il serait opportun d'envisager un délai au-delà duquel une nouvelle demande d'aide pourrait être sollicitée.

2. ADEL

31 dossiers relatifs aux ADEL sont parvenus au Médiateur durant cet exercice. Deux motifs principaux de réclamation peuvent être relevés :

- les critères réglementaires en tant que tels (critères d'insalubrité, durée de la période sans abris, seuil du montant des revenus...);
- la récupération d'une allocation accordée pour laquelle le bénéficiaire n'a pas respecté les engagements auxquels il avait souscrit.

Ces dossiers n'ont pas appelé de commentaires particuliers mais le Médiateur tient à indiquer que ses interpellations sont suivies d'une réponse particulièrement rapide et concrète du service ADEL.

2. Crédit social

13 dossiers ont été enregistrés dans le cadre du crédit social.

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

La Société wallonne du Crédit social (SWCS) 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. C'est, cependant, la date à laquelle le dossier est immatriculé qui détermine le tarif appliqué à la demande de prêt.

La SWCS a rappelé que les guichets portent l'entière responsabilité d'introduire les demandes lorsqu'ils les considèrent prêtes à être immatriculées.

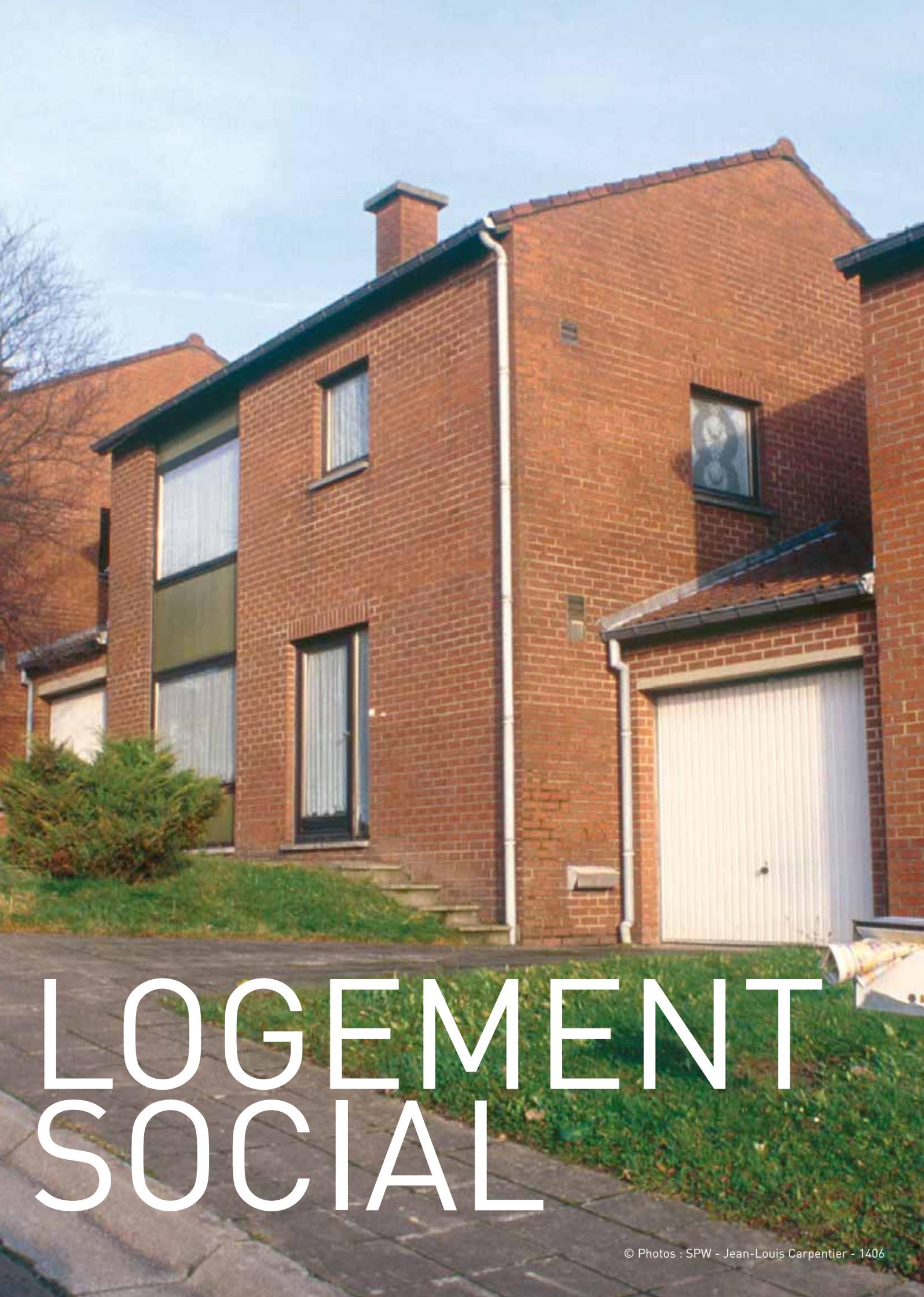
On relève également quelques réclamations suite au refus de prêt pour la construction d'une habitation :

- soit parce que la valeur de l'immeuble soit supérieure au plafond réglementaire
- soit parce que l'état du bien et les faibles moyens dont disposait le candidat emprunteur risqueraient d'entraîner un processus de surendettement.

Pour ces cas, la SWCS a répondu au Médiateur en donnant les précisions et détails nécessaires à la compréhension du problème, faisant preuve de souplesse et de compréhension à l'égard des demandeurs, en leur proposant une écoute plus personnalisée et une nouvelle analyse plus approfondie de leur dossier, dans le but de trouver une alternative.

SECTEURS D'INTERVENTION

AIDES AU LOGEMENT



LOGEMENT SOCIAL



IV. LOGEMENT SOCIAL

L'objet des réclamations concernant le logement social (307) est semblable à celui décrit dans les Rapports 2008-2009 et 2009-2010 (attribution des logements, radiation, mutation, état des logements, calcul du loyer et des charges...).

Le Gouvernement a entrepris un large travail de consultation devant déboucher sur une réforme du système locatif. Le Médiateur y a participé, notamment via ses recommandations, présentées devant la Commission de l'Énergie, du Logement, de la Fonction publique et de la Recherche scientifique, le 15 février 2011.

En outre, l'analyse des réclamations a également été l'occasion d'attirer l'attention du Ministre sur une situation paradoxale.

Effectivement, lors de l'attribution d'un logement social, il est tenu compte, pour le calcul du nombre des chambres, des enfants ne figurant pas sur la composition du ménage mais bénéficiant de modalité d'hébergement acté par jugement. Or, ces mêmes enfants ne sont pas pris en compte pour le calcul du surloyer.

Le Ministre a indiqué qu'il sera expressément prévu, à l'avenir, de prendre en compte ces enfants dans le calcul du surloyer, précisant que la circulaire 2007/38 sera revue en conséquence, tout comme bon nombre de circulaires devront être adaptées suite à la réforme en cours.

Précisément, le 14 juillet 2011, le Gouvernement wallon a adopté un avant-projet d'arrêté modifiant l'arrêté du 6 septembre 2007 réformant le système locatif. Cette réforme devrait être finalisée avant la remise du présent Rapport. Sur base des textes en notre possession, au 30 septembre 2011, il semble que de nombreux points faisant l'objet de recommandations vont être modifiés.

Il est cependant évidemment trop tôt, à l'heure de clôturer notre exercice 2010-2011, pour formuler le moindre commentaire sur cette réforme.

Rappel des recommandations formulées

• Création d'un logiciel utilisé par l'ensemble des SLSP

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

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

• 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.

- **Entamer une réflexion sur l'opportunité de maintenir la priorité communale**

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

- **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.

- **Revoir le mécanisme de dérogations**

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

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

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

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

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

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

- **Etablir des listings des logements**

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

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

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

SECTEURS D'INTERVENTION

LOGEMENT SOCIAL

Le Médiateur suggère que la SWL dresse un listing de l'ensemble des logements sociaux existants en Wallonie, 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 et éviterait de la sorte de nombreuses radiations. Dans ce cadre, une réflexion pourrait également être menée sur la possibilité d'exclure certains quartiers de sa demande.

• **Adaptation du logement au handicap du demandeur - Réalisation d'un inventaire des logements**

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

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

• **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.

• **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.

• **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.

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



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

- **Critères de proportionnalité du logement**

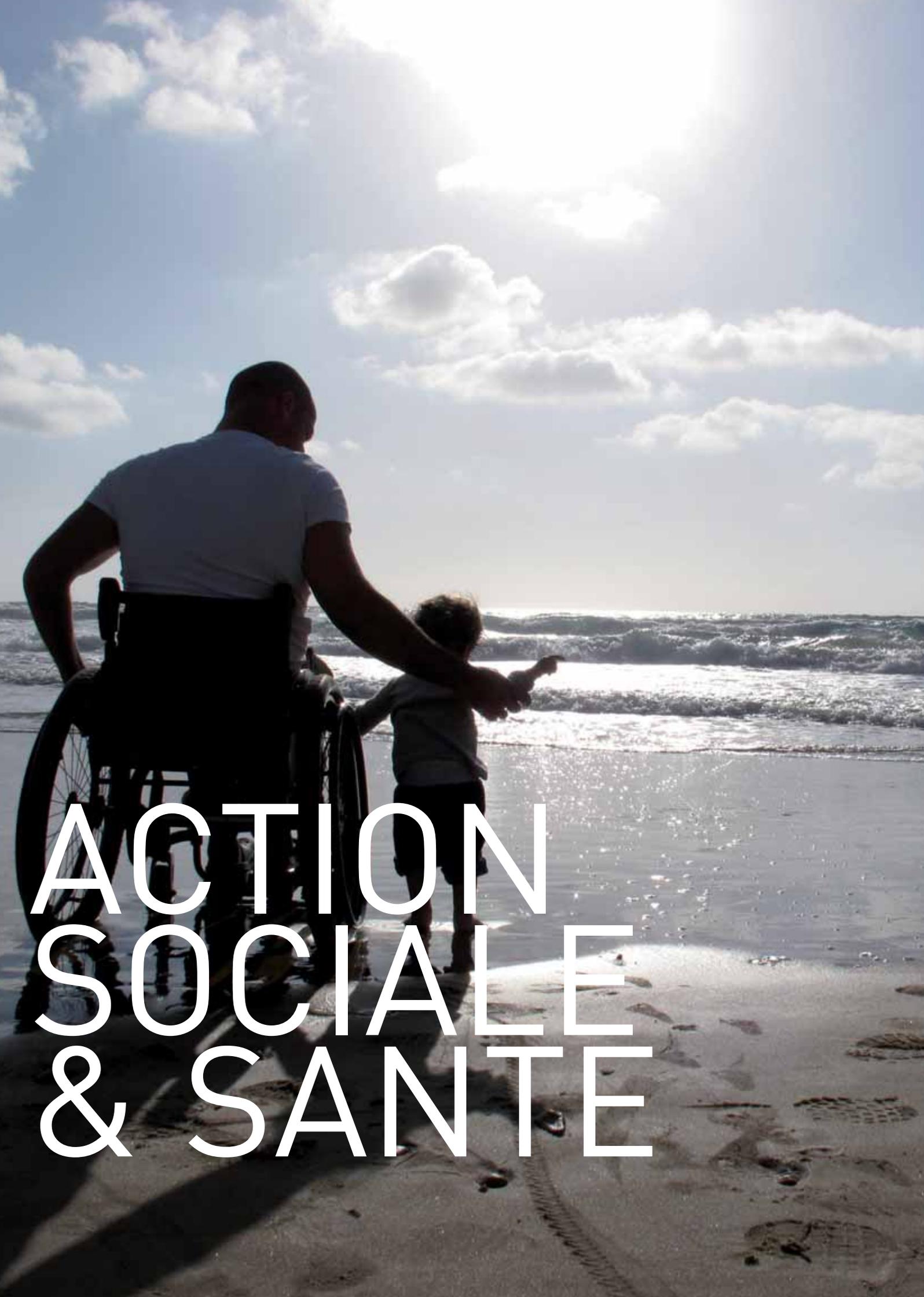
Il serait sans doute difficile de préciser davantage dans la réglementation les conditions dans lesquelles un ménage pourrait obtenir une chambre supplémentaire, pour un couple de moins de 35 ans ou pour un couple dont un des membres est handicapé.

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

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

SECTEURS D'INTERVENTION

LOGEMENT SOCIAL



ACTION SOCIALE & SANTE



V. ACTION SOCIALE ET SANTE

1. Intégration des personnes handicapées

Dans le cadre d'une rencontre entre l'Administratrice générale de l'AWIPH et le Médiateur en mai 2010, l'AWIPH s'était engagée à transférer les recommandations du Médiateur au groupe de travail en charge de l'évaluation de l'arrêté du Gouvernement wallon du 14 mai 2009 et à le tenir informé des suites qui y seront réservées. Le groupe de travail étant encore actuellement dans une phase de rédaction de propositions concrètes de changement de l'arrêté, le Médiateur n'a pu que constater la redondance de certains sujets de litiges : produits absorbants, véhicules de plus de 5 ans,... Cependant, parmi les 52 réclamations analysées, quelques interpellations montrent de nouvelles problématiques abordées ci-dessous.

1. Acquisition du matériel avant l'introduction de la demande

Des réclamations émanant de personnes qui ont acheté le matériel avant d'introduire la demande à l'AWIPH ont été, à l'instar des exercices précédents, à nouveau adressées au Médiateur. La recommandation formulée depuis plusieurs années conserve sa pertinence.

Recommandation 2011-11

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

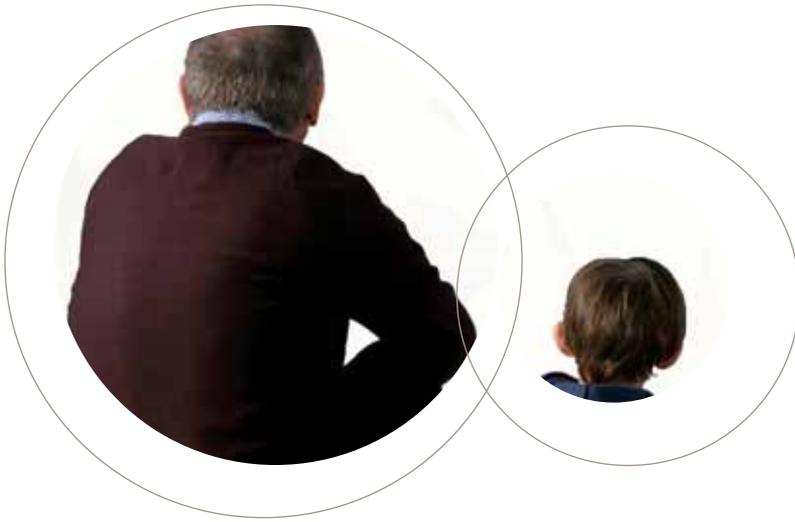
La décision de refus d'intervention au motif que l'acquisition du matériel est antérieure à l'introduction de la demande peut s'avérer lourde de conséquences à l'endroit de certaines familles. Le Médiateur recommande qu'une réflexion soit engagée sur la nécessité de maintenir cette disposition réglementaire.

2. Assistance électrique sur voiturette manuelle

Six médiations ont été entreprises au sujet de la motorisation de voiturettes manuelles. Aucune n'a pu aboutir à une révision de la décision de refus de l'AWIPH. En effet, l'AWIPH a fait valoir une interprétation impérative de la réglementation, en l'occurrence de l'article 8 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 14 mai 2009, lequel édicte qu'aucune dérogation n'est prévue concernant la prise en charge d'adaptations de voiturettes qui ne figurent pas dans la liste des remboursements de l'INAMI.

Le Médiateur a soulevé l'incohérence de la situation engendrée par ces décisions. Ces modes d'assistance électrique présentent des caractéristiques telles que la souplesse d'utilisation, le volume d'encombrement, le poids, le maintien d'une légère mobilité des membres qui correspondent aux besoins concrets de certaines personnes handicapées, notamment dans le cadre d'une aggravation progressive du handicap.

Les demandeurs ne peuvent, entre autres, pas introduire de recours auprès de l'INAMI, dans la mesure où, bien évidemment, les médecins-conseils ne se positionnent pas sur du matériel « non nomenclaturé ».



L'AWIPH a informé le Médiateur qu'une réflexion commune avec l'INAMI était en cours au sein du Conseil technique des voiturettes, concernant la révision de la nomenclature des prestations de santé. L'Agence a attiré l'attention de ce Conseil sur la nécessité de reconnaissance des aides à la propulsion par l'INAMI et espère que cette avancée sera retenue. Toutefois, si ce n'était pas le cas, l'Agence qui s'est engagée dans un processus d'évaluation des impacts de l'arrêté du Gouvernement wallon du 14 mai 2009 relatif à l'aide individuelle, se dit prête à envisager une intervention, dans sa propre réglementation, en matière d'aide à la propulsion électrique.

3. Produits absorbants

Les trois précédents rapports soulignaient les difficultés que rencontrent les personnes polyhandicapées qui souffrent de pathologies irréversibles, dans le cadre de l'achat des produits absorbants. Le Médiateur recommandait une simplification globale des démarches administratives et, notamment, l'abandon de l'obligation d'introduire des demandes de prolongation de l'aide.

Le renouvellement de la décision constituant toujours une étape obligatoire selon les termes de la réglementation, le Médiateur observe que la plupart des Bureaux régionaux de l'AWIPH fixent, dans le cas de figure précité, une durée de validité de 5 ans de la décision d'octroi de l'intervention, ce qui revient à reconnaître le caractère irréversible du handicap. Le Médiateur maintient, par conséquent, sa recommandation de simplification globale de la procédure dans le cadre de la prochaine révision de la réglementation.

Recommandation 2011-12

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 et, notamment, l'abandon de l'obligation d'introduire des demandes de prolongation de l'aide.

Dans le même registre, deux réclamants ont interpellé le Médiateur concernant l'arrêt d'intervention de l'AWIPH dans le prix des langes de personnes handicapées, désormais hébergées en maison de repos et de soins. Ces personnes ont vu, dans le même temps, le prix de journée d'hébergement augmenter et l'arrêt de l'intervention de l'AWIPH. Elles se demandaient également si elles pouvaient néanmoins bénéficier d'une intervention lorsqu'elles revenaient en famille.

4. Les personnes 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, régulièrement interpellé par des personnes qui ont franchi cette limite d'âge et qui ignoraient les dispositions réglementaires, a recommandé durant les 5 derniers exercices que la diffusion de l'information relative à cette limitation soit améliorée.

Durant l'exercice 2010, le Gouvernement a répondu à cette recommandation en décidant de créer une Plateforme de Soutien à l'Autonomie au Domicile pour les personnes âgées ou en situation de handicap, en vue d'informer, de conseiller et de créer des programmes d'aides techniques et d'aménagement du domicile pour les plus de 65 ans sur base d'un partenariat entre les services conseils, les ASBL spécialisées et les acteurs publics. Cette initiative devait également être menée afin d'établir un état des lieux des besoins et des pistes de financement.

Ainsi, le Médiateur se réjouit du lancement de la Plateforme « Bien vivre chez soi », initiative cogérée par la Direction générale opérationnelle de l'Action sociale et de la Santé (DG05) et l'AWIPH.



ECONOMIE & EMPLOI

'96 '97 '98 '99 '00

ce



VI. ECONOMIE ET EMPLOI

1. Economie

76 dossiers ont été enregistrés concernant l'économie. Ce sont les primes à l'emploi et les primes à l'investissement qui représentent la majeure partie des réclamations.

Cette année, les demandes d'agrément ont également suscité quelques réclamations sans que ce phénomène ne puisse donner lieu à une analyse critique.

1. Primes à l'emploi

Le processus de demande de prime à l'emploi s'est fondamentalement simplifié et quelque peu automatisé ces dernières années. En effet, pour la majeure partie des employeurs de Wallonie faisant appel à un secrétariat social, ce sont ces derniers qui, à l'analyse de l'évolution du personnel au sein de l'entreprise, annoncent à l'employeur qu'il est susceptible de rentrer une demande de prime. Il reçoit le formulaire de demande pré-remplie par le secrétariat social, qu'il lui suffit de signer et de renvoyer à l'Administration.

Dès réception, l'Administration envoie dans les 15 jours un accusé de réception. Elle vérifie également si le dossier est complet. Si des éléments complémentaires doivent être apportés, un courrier simple est envoyé à l'employeur qui lui accorde un délai d'un mois pour répondre. Passé ce délai, en l'absence des informations complémentaires demandées, le dossier est classé sans suite et la prime n'est dès lors pas octroyée.

La décision de refus est alors transmise par l'Administration à l'employeur.

Plusieurs employeurs ayant obtenu un refus et déclarant n'avoir reçu aucune demande d'informations complémentaires, ont interpellé le Médiateur. Malgré les contacts pris avec l'Administration, cette dernière est restée inflexible et n'a pas accepté de revoir ses décisions de refus. Elle explique tout d'abord que la demande de prime à l'emploi, fortement simplifiée, doit être complète dès son introduction. D'autre part, malgré le caractère incomplet, l'Administration accepte la gestion de la demande tout en réclamant, par courrier simple, les informations complémentaires requises. Elle estime dès lors que l'absence de réponse est suffisante pour refuser la demande de prime.

A l'analyse de la législation, il apparaît qu'aucun recours n'est offert aux personnes recevant un refus.

Dès lors, le Médiateur recommande qu'un mécanisme de recours soit organisé et intégré au sein de la législation.

2. Primes à l'Investissement

Les dossiers relatifs aux primes à l'investissement ont soulevé cette année deux types de problèmes déjà bien connus, à savoir la taille de la société et la location à des tiers de biens subsidiés.

A tout point de vue, au regard des dossiers soumis au Médiateur, il faut souligner que l'Administration applique à bon droit la réglementation et ne peut pas assouplir sa position au risque de contrevenir à la législation.

2. Emploi

1. Permis de travail

La délivrance des permis de travail a également fait l'objet de 27 réclamations. Dans les dossiers analysés, la décision de l'Administration s'est avérée conforme à la législation, qui laisse peu de place à l'interprétation. Dans la majorité des cas, les demandeurs de permis ne répondent pas aux conditions de séjour légales et préalables.

2. Emploi : APE

26 réclamations ont été enregistrées durant cet exercice concernant la Promotion de l'Emploi. La grande majorité de ces dossiers concerne des décisions de refus d'octroi ou de renouvellement d'un programme d'Aide à la Promotion de l'Emploi (APE). La plupart des organismes dénoncent les motifs de rejet évoqués dans les décisions, soit parce qu'ils ne correspondaient pas aux éléments fournis lors des inspections qui ont été menées, soit parce qu'ils sont trop vagues et manquent d'objectivation.

Le Médiateur note que les réclamations révèlent divers problèmes récurrents : délai de traitement des demandes, disparité des procédures de contrôle et inspections, dispersion des informations entre le FOREM et la DGO6, imprécision de la définition des secteurs prioritaires.

Suite à l'interpellation du Médiateur, la Direction de la Promotion de l'Emploi a maintenu son avis défavorable pour 3 dossiers. En revanche, le réexamen de 10 dossiers, suscité par l'interpellation du Médiateur, a amené l'Administration à suggérer aux organismes concernés de réintroduire une nouvelle demande d'aide. Le Médiateur regrette la lourdeur de cette procédure. Puisque les éléments nouveaux présentés en médiation permettent de reconsidérer le dossier, pourquoi ne pas entamer le réexamen immédiatement sans exiger que les demandeurs réintroduisent un nouveau dossier ?

3. FOREM

En ce qui concerne le FOREM, les 21 dossiers de réclamations concernent des problématiques isolées (accès aux offres d'emploi, lisibilité des formulaires, accueil, déroulement des formations, etc.). Depuis janvier 2007, le FOREM dispose de son propre service de gestion des réclamations avec lequel le service du Médiateur collabore de manière étroite.

4. IFAPME

4 dossiers ont été enregistrés concernant cet organisme. Les motifs des réclamations concernent, les conditions d'inscription à une formation, la contestation des conditions d'examen, et le non renouvellement de l'agrément dans le cadre des chèques – formation.

L'analyse de ces dossiers n'appelle pas de commentaire particulier.

SECTEURS D'INTERVENTION ECONOMIE & EMPLOI



AMENAGEMENT DU TERRITOIRE

SECTEURS D'INTERVENTION

AMENAGEMENT DU TERRITOIRE



VII. AMENAGEMENT DU TERRITOIRE

Le nombre et l'objet des réclamations restent similaires d'année en année.

Il est cependant à noter que cette matière donne lieu à un taux de demandes de renseignements particulièrement élevé.

En effet, si on note 6.5 % de demandes d'informations pour l'ensemble des dossiers relevant des compétences du Médiateur, cette proportion monte à 30 % pour l'aménagement du territoire. C'est dire si cette matière reste, pour le citoyen, d'une grande complexité.

Sur les 113 dossiers ouverts en urbanisme, 36 concernent des difficultés liées à l'obtention d'un permis d'urbanisme et 30 les infractions en cette matière.

Le Médiateur salue le travail d'évaluation du CWATUPe entrepris par le Parlement wallon. Il espère que le processus mis en place débouchera sur une réforme « durable ».

Effectivement, il est important de souligner à quel point les nombreuses modifications du CWATUPe génèrent une insécurité juridique.

1. Gestion des infractions

Les difficultés relevées lors des précédents rapports persistent. En particulier, la rédaction de procès verbaux d'infractions est encore bien trop aléatoire. Actuellement, de nombreuses infractions urbanistiques avérées et substantielles sont dénoncées aux autorités compétentes (Collège ou Fonctionnaire-délégué) sans donner lieu à rédaction de PV.

Les raisons de cette absence de réactions sont diverses :

- L'absence de personnel ;
- Le manque de volonté de se positionner dans ce qui peut apparaître aux yeux de l'Administration comme un conflit de voisinage ; à ce propos, il faut rappeler avec force que si les autorités compétentes ont connaissance de l'existence d'une infraction urbanistique avérée et substantielle, elles ont l'obligation de dresser PV, quand bien même il existerait un conflit de voisinage ;
- La crainte de l'Administration de ne pouvoir imposer l'un des modes de réparation une fois le PV dressé.

Recommandation 2011-13

Urbanisme – Permis de régularisation

Il y aurait lieu d'entamer une réflexion sur l'opportunité de modifier le CWATUPe afin de régler de manière ad hoc la question des permis de régularisation. Cette disposition prévoirait la possibilité de fixer, dans le dispositif du permis, le montant de l'amende transactionnelle. Le pareil permis ne serait exécutoire qu'après production d'un document attestant du paiement de l'amende transactionnelle.

Cette modification devrait permettre la possibilité d'un recours au demandeur contre la décision par laquelle le Fonctionnaire-délégué et le Collège refusent de transiger.

2. Dossiers particuliers soulevant des questions d'ordre général

Lors de cet exercice, deux dossiers particuliers ont permis de mettre à jour des questions d'ordre général.

Interdiction de construire conformément aux prescriptions d'un lotissement non périmé

Le dossier suivant interpelle, tant sur le plan juridique que sur le plan humain. Il met en avant la contradiction entre la protection offerte par le permis de lotir (qui garantit au propriétaire d'un lot qu'il pourra obtenir un permis d'urbanisme conforme aux prescriptions du permis de lotir, article 89 et suivants du Code) et l'article 136 du Code, permettant de refuser un permis notamment parce qu'il serait soumis à des contraintes majeures telles que l'inondation.

1. Les faits

Monsieur Z... achète en 2006, deux lots dans un lotissement non périmés de 2004. Ce lotissement comprend trois lots et a été délivré notamment sur base de l'avis favorable de la Direction des Cours d'Eau non navigables, le terrain « étant situé en zone non inondable par débordement du Geer ».

Il obtient dans la foulée un permis d'urbanisme qui, n'ayant pas été mis en œuvre, suite à la séparation de son couple, est périmé.

En janvier 2011, alors qu'il n'a effectué aucune nouvelle démarche, il est informé par son Administration communale que le lotissement est placé en zone d'aléa inondation élevé et qu'il est donc possible de refuser toute demande de permis d'urbanisme sur ses lots.

Sur cette base, il interroge la DGO4 qui, par courrier du 22 mars 2011, confirme le caractère non bâtissable des deux lots, se basant principalement sur l'article 136 du CWATUPe. Par ailleurs, l'Administration précise « qu'il n'y a pas lieu à indemnités de la part de la commune et de la Région wallonne ».

Monsieur Z... interpelle le Médiateur. Une réunion de médiation est organisée avec le représentant du Ministre afin de trouver une solution. Dans un premier temps, celui-ci propose à

SECTEURS D'INTERVENTION

AMENAGEMENT DU TERRITOIRE



l'intéressé d'introduire une demande de permis d'urbanisme qui pourrait, le cas échéant et moyennant une demande de dérogation, lui être octroyé.

Cependant, l'intéressé souhaite vendre son bien, ne disposant plus des moyens financiers suffisants pour poursuivre son projet.

Un courrier du Ministre du 20 septembre 2011 l'invite à introduire une demande de permis d'urbanisme dérogeant aux prescriptions du permis de lotir. Il précise que « la seule garantie qui puisse être donnée étant que, dans le cadre d'un éventuel recours, la plus grande attention serait donnée à l'instruction de ce dossier ».

Notons que, le propriétaire du troisième lot est actuellement en train de construire son habitation.

2. La situation de l'intéressé

Suite à des circonstances personnelles, l'intéressé n'a plus les moyens de payer un architecte pour présenter un nouveau projet, et encore moins, de financer les travaux de mise en œuvre d'un éventuel permis.

Il souhaite uniquement vendre son bien et récupérer son investissement. Effectivement, il a acheté un bien situé dans un lotissement « en zone non inondable par débordement du Geer » et ne comprend pas pourquoi, subitement, celui-ci est repris en zone d'aléa d'inondation élevé, et partant, perd sa valeur.

3. Le point de vue juridique

L'article 136 du Code précise que « l'exécution des actes et travaux peut être soit interdite, soit subordonnée à des conditions particulières de protection des personnes, des biens ou de l'environnement lorsque les actes, travaux et permis visés aux articles 84, 88 ou 127 se rapportent à (...) 3° des biens immobiliers exposés à un risque naturel ou à une contrainte géotechnique majeurs tels que l'inondation comprise dans les zones soumises à l'aléa inondation au sens de l'article D.53 du Code de l'eau (...) ».

En application du plan PLUIES, adopté par le Gouvernement en 2003, le Gouvernement wallon a adopté la carte de l'aléa d'inondation par débordement du sous-bassin « Meuse Aval », en 2007.

C'est sur cette base que s'appuient Administrations communale et régionale, ainsi que le Ministre, pour remettre en question les droits acquis de l'intéressé, découlant du permis de lotir.

Cette disposition, appliquée à un terrain situé dans le périmètre d'un lotissement non périmé, vient s'opposer directement à l'objet même d'un lotissement. Effectivement, la doctrine, unanime, précise qu'un des trois objectifs d'un permis de lotir est de « protéger les intérêts des acquéreurs de lots qui, par le mécanisme du permis de lotir, sont assurés que le terrain qu'ils acquièrent pourra être affecté à la construction d'habitations »⁸.

⁸ In : « Le droit de l'urbanisme » / Bernard LOUVEAUX, Bruxelles, 199, p. 230

« Le permis de lotir détermine en effet les conditions d'octroi des permis d'urbanisme dans les limites du lotissement et fait ainsi naître dans le chef des propriétaires des lots à bâtir destinés à l'habitation un droit à l'obtention du permis d'urbanisme si ces conditions sont respectées »⁹.

Le Conseil d'Etat a également eu l'occasion de confirmer ce point de vue. Ainsi, l'arrêt n° 61.102 du 31 juillet 1996 précise que « les permis de bâtir ne pourront être refusés s'ils sont conformes aux prescriptions du permis de lotir ».

Par ailleurs, comme le remarque la DGO4, « suivant la loi du 17 septembre 2005, tout bâtiment construit dans les zones à risque (aléa élevé) 18 mois après l'adoption des périmètres d'aléa, n'est plus indemnisable, et donc pas assurable (assurance incendie + risques naturels) ! ».

4. Pistes de solutions

1. La rédaction de l'article 136 ne permet pas d'exclure de son champ d'application les terrains situés dans le périmètre de lotissement non-périmé. Cependant, il apparaît raisonnable de penser que la volonté du législateur n'était pas de rendre les droits acquis par le permis de lotir caduques.

Dès lors, des terrains situés dans le périmètre d'un lotissement non-périmé ne pourraient-ils être exclus du champ d'application de l'article 136 ?

Une autre alternative serait de prévoir un mécanisme d'indemnisation des propriétaires de ce type de lot. Celui-ci pourrait s'appuyer sur la responsabilité des autorités communales et régionales qui, dans un premier temps, ont estimé le terrain bâtissable (et, dans le cas présent, non-inondable), et dans un 2^e temps ont pris une attitude opposée (dans le cas présent, trois ans seulement se sont écoulés entre les deux avis).

2. Dans ce dossier, deux avis s'opposent, l'un datant de 2004 (terrain non inondable par débordement), l'autre de 2007 (terrain en aléa élevé d'inondation).

Cette situation, créant un préjudice certain, devrait idéalement être clarifiée. Certains plans aléa inondation étant soumis à évaluation et modification, il serait urgent de réétudier le plan dont objet afin de pouvoir avoir la certitude, en tout état de cause, que les terrains en question sont bien inondables et, le cas échéant, rétablir Monsieur Z... dans ses droits.

Règlement redevance destiné à couvrir les frais administratifs liés au traitement des demandes de permis d'urbanisme, de lotir, d'urbanisation...

Le Médiateur a été saisi par des demandeurs d'un permis d'urbanisme qui, suite à la délivrance de celui-ci par leur Administration communale, ont été invités à acquitter une participation financière significative (plus de 250€) à titre de décompte final en ce qui concerne les documents délivrés en matière d'urbanisme (à savoir, en l'espèce, un permis d'urbanisme).

L'analyse du dossier permet de constater que l'essentiel de la somme est constitué de la facturation de « la consultation de l'architecte conseil » de l'Administration communale.

⁹ In : « Commentaires systématiques du "Nouveau CWATUP" », notice concernant l'article 89, rédigée par D. Lapasse

SECTEURS D'INTERVENTION

AMENAGEMENT DU TERRITOIRE

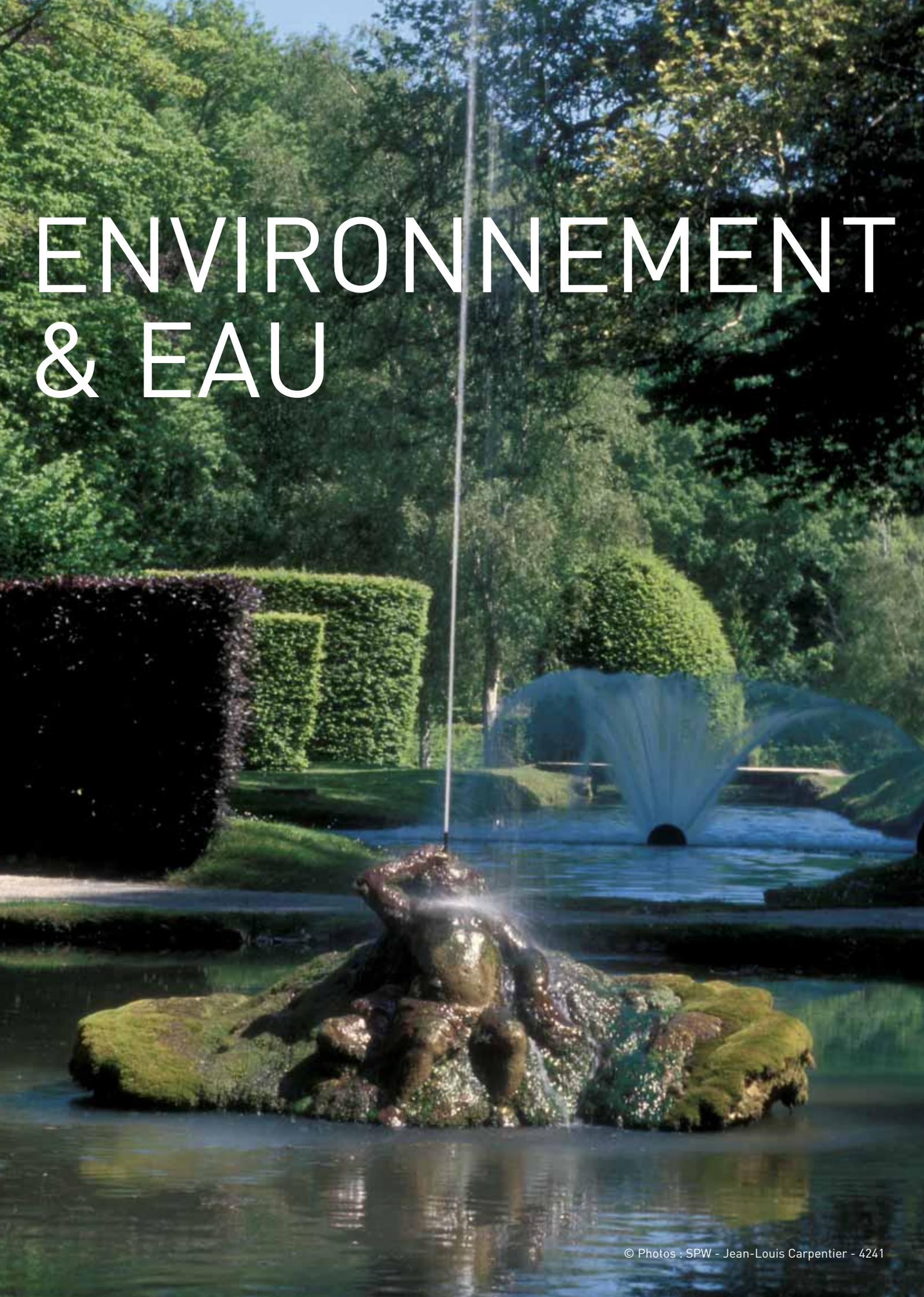
Le règlement redevance dispose que « la redevance est calculée, sur décompte final en fonction du nombre d'envois recommandés nécessaires lors de la procédure du traitement du dossier, du coût des formulaires et des prestations administratives spécifiques au dossier ».

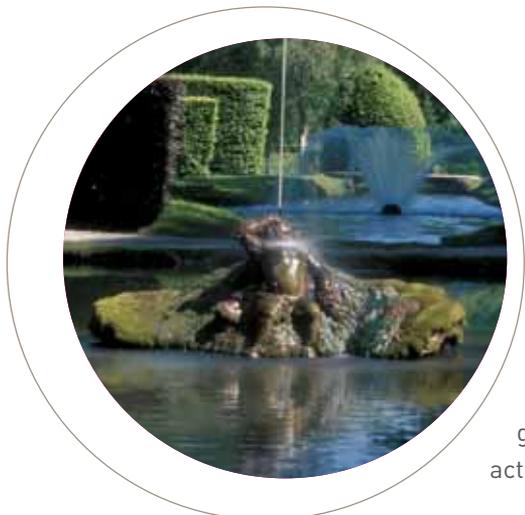
Il reste muet à la fois sur le coût « des prestations administratives spécifiques au dossier » et sur la manière de les comptabiliser (comment établir le décompte des heures de consultation de l'architecte, a fortiori lorsqu'il apparaît que celui-ci prend en compte non seulement le rendez-vous obtenu par les demandeurs, mais également le traitement du dossier au sein de la commune ?).

Le règlement redevance dont question a cependant bien été approuvé par le Collège provincial et, interrogé par nos soins sur le dossier, le Ministre des Pouvoirs locaux et de la Ville précise qu'il est conforme à sa circulaire budgétaire.

Cette réponse clôture l'instruction de la réclamation. On peut toutefois s'interroger sur l'opportunité et les modalités de facturation de ces interventions par un pouvoir public et sa compatibilité avec la mission de service public, à laquelle chaque citoyen peut prétendre.

ENVIRONNEMENT & EAU

A photograph of a garden fountain. In the foreground, a fountain features a large, moss-covered rock base with water cascading over it. A tall, thin, vertical spire rises from the center of the rock. In the background, there are manicured hedges and a dense forest of green trees. The sky is blue and clear.



VIII. ENVIRONNEMENT ET EAU

1. Environnement

Les réclamations (44) concernent pour l'essentiel différentes problématiques environnementales (nuisances sonores, dépôts de déchets, feux domestiques, ...). Elles portent davantage sur des griefs de riverains à l'encontre de leur voisinage plutôt que sur les actes administratifs de la Région wallonne.

L'analyse de ces réclamations, que l'on peut qualifier « d'incivilités environnementales », confirme que les compétences dévolues tantôt à la Police de l'environnement, tantôt aux communes sont souvent mal comprises.

Ainsi, il n'est pas rare qu'il soit fait appel à l'Administration wallonne pour des problèmes qui relèvent davantage de la salubrité et de la tranquillité et dont l'impact environnemental est faible.

Outre l'explication requise pour une meilleure compréhension du contexte, le Médiateur réoriente les réclamants vers les autorités communales, pouvoir de proximité qui, avec le concours de la Police locale, reste en première ligne pour lutter contre les infractions au cadre de vie.

2. Distribution d'eau

112 dossiers de réclamation ont été analysés.

- Des dégâts occasionnés dans une habitation suite à des raccordements (mal) opérés par des sous-traitants de la SWDE ;
- Un compteur installé de manière incorrecte qui enregistre le flux et le reflux de l'eau dans les canalisations ou un clapet anti-retour défectueux ;
- Des fuites d'eau difficilement décelables;
- Des coupures d'eau jugées intempestives pour cause de travaux réalisés par la SWDE sur la voirie;
- Le manque de pression d'eau ; ...

Telles sont certaines illustrations de cas, qui ont fait l'objet de réclamations.

Les sujets précités ont été l'occasion d'une collaboration efficace et constructive entre le service du Médiateur et la SWDE.

Il faut d'ailleurs souligner d'emblée que de nombreuses réclamations téléphoniques, retransférées à la SWDE, ont pu être résolues à la satisfaction des usagers ou clarifiées endéans les 48 heures.

1. Le principe de solidarité locataire-propriétaire

Ce principe de solidarité qui existe toujours dans le cadre de l'eau a été fortement nuancé par l'adoption du décret du 12 février 2004, et peut-être écarté dès lors que le propriétaire a avisé le distributeur du changement de locataire. Cette atténuation du principe de solidarité locataire-propriétaire, objet d'un important contentieux auparavant, apparaît toujours à travers les dossiers de réclamations,

notamment dans la mesure où cette information doit intervenir dans un délai de *30 jours calendrier suivant le changement d'occupation du bien, ou précisant l'identité des usagers entrants et sortants ainsi que de l'index du compteur.*

En effet, le propriétaire est a priori le premier à connaître les intentions de déménagement de son locataire.

Quand le Médiateur est interpellé dans ce cas de figure, il renseigne les réclamants de cette obligation mais lorsque cette formalité n'est pas remplie, il lui est difficile de demander à la SWDE de dégager le propriétaire de toute responsabilité quant à l'impayé des factures des usagers récalcitrants.

Une autre difficulté concerne les délais de recouvrement qui sont, parfois, relativement longs. Il suffit d'avoir à l'esprit que le recouvrement n'est entamé par la SWDE qu'à l'expiration du délai d'échéance de la facture annuelle de régularisation, de sorte que les factures trimestrielles ou leurs soldes impayés sont poursuivis, à dater également de l'échéance de la facture annuelle de l'exercice auquel ils se rapportent.

À ces délais peuvent s'en ajouter d'autres, ceux des rappels et mises en demeure ainsi que les délais liés aux contacts avec les CPAS.

Cela signifie qu'entre le moment où la SWDE se rend compte du non-paiement des factures par le locataire et le moment où elle engage la procédure de recouvrement, plusieurs années peuvent se passer.

Certains propriétaires se sont plaints du fait que la SWDE ne les avertissait pas « assez tôt » du fait que le locataire ne payait pas les factures. A cet égard la SWDE répond, à juste titre, qu'il convient de respecter la loi relative à la protection de la vie privée.

Une réflexion est dès lors menée avec la SWDE pour dégager une solution à cette problématique, qui permettrait de trouver le juste équilibre entre les législations.

Ces délais font également apparaître une question relative à la perception des créances de la SWDE qui, conformément aux dispositions du code civil, est de 5 ans.

Dans certaines hypothèses, comme celle où le propriétaire a été confronté aux difficultés d'une procédure d'expulsion, le Médiateur a suggéré un délai de prescription inférieur. Sans être fermée à une appréciation au cas par cas, en fonction des équilibres en présence et du principe d'équité, la SWDE ne souhaite pas instaurer une prescription différenciée, de 3 ans par exemple.

Enfin la SWDE s'est engagée à fournir la meilleure information possible aux propriétaires louant leurs habitations en insistant sur le respect de l'obligation qu'ils ont de prévenir dans le délai conforme la SWDE du changement du locataire, pour être dégagé de toute responsabilité.

2. Facturation de la consommation et du raccordement

- Le prix de l'eau a fortement augmenté ces dernières années pour des raisons bien connues. Toutefois, la consommation d'eau peut affecter le budget des ménages.

Ainsi, certains réclamants ont contesté auprès du Médiateur les impératifs de la politique communautaire (européenne) dans le domaine de l'eau, et se sont insurgés contre les redevances annuelles, surtout lorsqu'elles sont exigées pour des bâtiments inhabités.

SECTEURS D'INTERVENTION

ENVIRONNEMENT & EAU

- Un dossier ayant pour objet la modification par la SWDE d'un devis a retenu l'attention du Médiateur.

En l'espèce, un devis pour un raccordement à l'eau de consommation avait été adressé à un client de la SWDE, mentionnant qu'il était valable deux mois, ferme et définitif.

Le client ayant mis plusieurs mois à réaliser les travaux qui lui incombait, la SWDE lui a réclamé une augmentation tarifaire.

A la suite de l'intervention du Médiateur, la SWDE a rencontré favorablement la requête. Elle a indiqué que tout devis mentionne en effet qu'il est valable deux mois, qu'il est ferme et définitif. Une fois accepté par le client, il ne peut être revu, sauf circonstances imprévisibles. Dans cette affaire, le devis ne prévoyant aucun délai pour la réalisation des travaux, le fait que le client ait mis plusieurs mois à réaliser ceux qui lui incombait, ne pouvait être interprété comme étant une circonstance imprévisible. La SWDE a donc fait abandon pur et simple de sa prétention au paiement de la différence entre le montant de la facture et celui repris au devis.

Cependant, la SWDE a précisé au Médiateur qu'à l'avenir elle modifiera les termes de ses devis de nouveaux raccordements, de façon à ce que les modifications tarifaires puissent être prises en compte lorsque la non-réalisation du raccordement est imputable au retard pris par le demandeur dans l'accomplissement des travaux lui incombant.

Le Médiateur en a pris acte.

- Dans plusieurs cas faisant état de fuites d'eau difficilement décelables, quasi impossibles à constater, la SWDE a rectifié, après intervention du Médiateur, les factures d'eau de consommation, tout comme lorsque des travaux de raccordement, entrepris par des sous-traitants, avaient occasionné des dégâts avérés dans des habitations. L'engagement a été pris de réparer à ses frais les dommages causés.
- Des compteurs qui ont fait couler beaucoup... d'encre !

Certains ont considéré que des grains de sable ou des « saletés » altéraient le bon fonctionnement du compteur et provoquaient des flux et reflux de l'eau, augmentant par là les chiffres de l'index de consommation.

D'autres se sont plaints du fait que le relevé de l'index du compteur effectué par l'agent de la SWDE était erroné.

D'autres, dont le compteur d'eau est situé à l'extérieur de l'habitation dans une cavette, se sont plaints du fait que l'agent de la SWDE, non seulement avait relevé l'index du compteur en leur absence, mais avait laissé un robinet ouvert qui aurait provoqué une inondation.

D'autres ont déploré devoir prendre congé dans l'attente du passage du technicien, qui ne s'est jamais présenté sur les lieux.

Dans tous ces cas d'interventions du Médiateur, la SWDE a été réceptive aux doléances formulées. Elle a diligencé les enquêtes appropriées et pris les mesures adéquates, s'excusant auprès des usagers.



3. Changement des compteurs

Au cours de l'exercice, certains réclamants ont sollicité l'intervention du Médiateur, persuadés qu'ils étaient que, suite au placement d'un nouveau compteur (la SWDE remplace les compteurs tous les 10 ans), l'index marquait une augmentation de la consommation largement supérieure à la moyenne des années antérieures, alors que leurs habitudes de consommation n'avaient pas changé.

La facture annuelle pouvait s'élever à 3 fois plus que les factures annuelles précédentes.

Ils demandaient la vérification de l'index d'enlèvement de l'ancien compteur. Or, à défaut d'une contestation au moment du relevé de l'index d'enlèvement, les compteurs ne sont plus disponibles et sont détruits après un délai de 3 mois.

A cet égard, une jurisprudence a donné tort à la SWDE.

En tout état de cause, le Médiateur souligne que dans les cas qui lui ont été soumis, où des personnes contestaient la surfacturation de l'eau de consommation et exigeaient d'être en possession de l'ancien compteur pour le faire vérifier, la SWDE a averti ses clients du fait de la survenance d'une consommation anormale par rapport à la moyenne habituelle. D'autre part, elle garde sous scellés des compteurs litigieux pour lesquels il y avait eu contestation par exemple au moment du relevé d'index d'enlèvement. Dans les cas où la réclamation intervenait un an plus tard, le compteur avait été détruit, sans qu'il puisse en être fait grief à la SWDE.

4. Suivi de la recommandation concernant la mention du Fonds social de l'eau

Pour ce qui concerne la possibilité de recourir au Fonds social de l'eau sur les factures (Recommandation 2010-29), la SWDE a précisé au Médiateur, par courrier du 30 mars 2011, que : « le rappel de paiement édité automatiquement dans un délai de 15 jours après l'échéance de la facture, informe déjà le client de l'existence du Fonds social de l'Eau et comporte le paragraphe suivant : « si vous éprouvez des difficultés à payer votre facture d'eau, vous avez la faculté de vous adresser au CPAS de votre commune qui pourra examiner avec vous les possibilités de vous aider à la prendre en charge, partiellement ou totalement, via le Fonds social de l'Eau ».

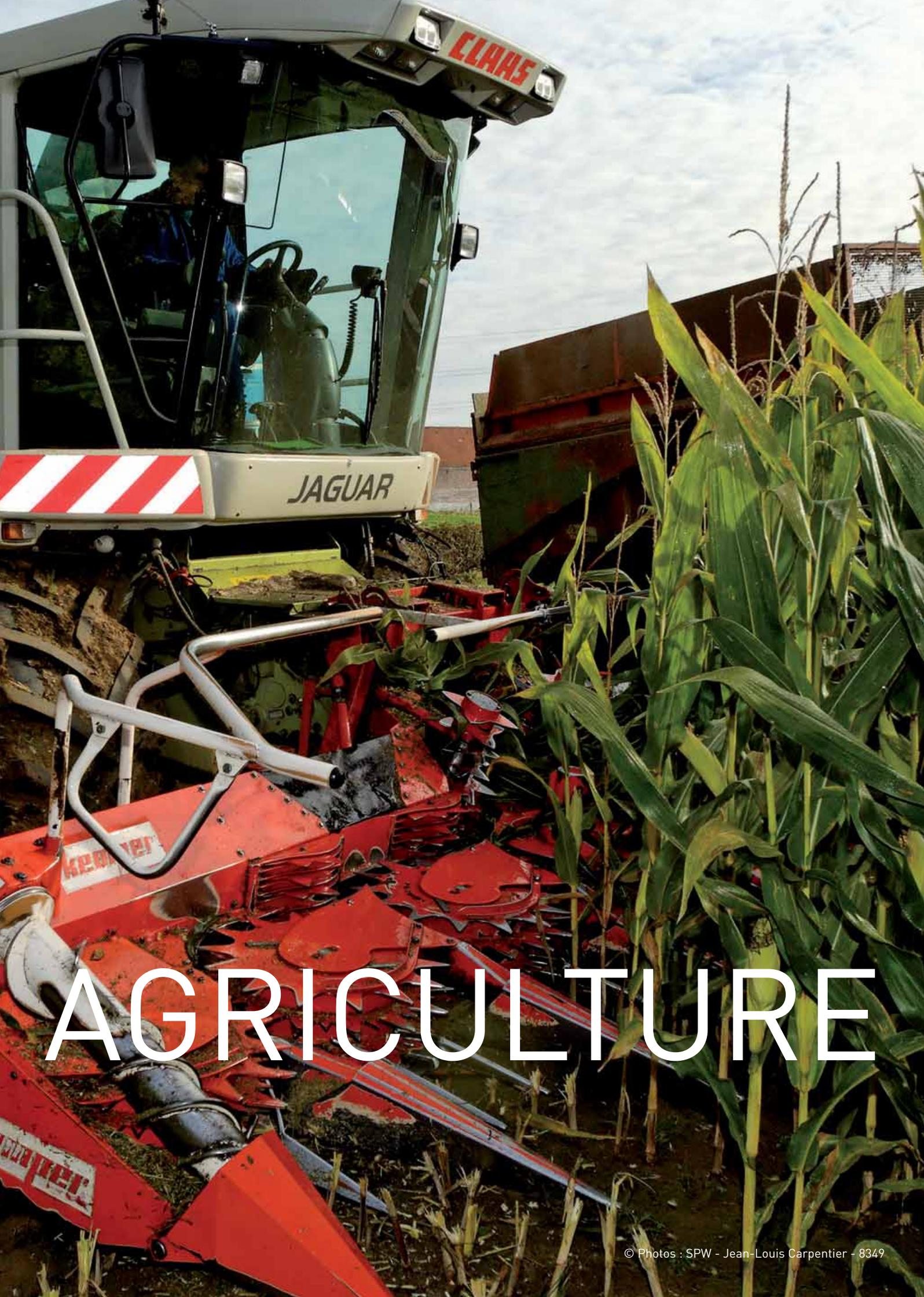
Le paragraphe suivant vient s'ajouter au texte précédent lors de la mise en demeure éditée dans un délai de 30 jours après l'échéance de la facture. « En cas de non-paiement, nous transmettrons d'initiative votre dossier au CPAS de votre commune. Si vous ne voulez pas que votre dossier soit envoyé

SECTEURS D'INTERVENTION

ENVIRONNEMENT & EAU

au CPAS de votre commune, veuillez nous en informer. Dans ce cas, les modalités d'intervention financière via le Fonds social de l'Eau ne seront plus possibles ».

Le Médiateur tient enfin à souligner que la SWDE a pris l'option de ne plus recourir systématiquement aux huissiers de justice, pour récupérer ses créances. Elle privilégie le recouvrement amiable de celles-ci.



CLAAS

JAGUAR

REAPER

AGRICULTURE



IX. AGRICULTURE

1. Les primes agricoles et agro-environnementales

Pilier important de la politique agricole commune, le FIA (Fond d'Investissement Agricole) a été modifié, entre autres, par le règlement (CE) N°1698/2005 du 20 septembre 2005 concernant le soutien au développement rural (FEADER) ce qui a entraîné un renouvellement des dispositifs d'aide agricole.

Ainsi, dans le cadre du Programme wallon de Développement Rural (PDR) 2007-2013, un premier système d'aides (aides à l'investissement pour le développement de l'agriculture - AIDA) a été mis en place le 1^{er} janvier 2007 et qui s'est terminé le 15 janvier 2009 pour un nouveau système, ISA (investissement dans le secteur agricole).

Bien que de relativement courte durée - deux années -, le système AIDA a suscité plusieurs interrogations du monde agricole. Certains agriculteurs ont interpellé le Médiateur, les uns pour une question de délai de paiement (d'où l'importance de la traçabilité des étapes de traitement des dossiers), d'autres pour une question d'interprétation.

A ce propos, notons un dossier où l'agriculteur a bénéficié d'une prime d'investissements pour une première phase d'installation en 1995. Lors de la seconde phase d'installation en 2007, le montant de la prime a été erronément calculé, en faveur de l'agriculteur. L'agriculteur a bénéficié d'office d'un délai de prescription réduit qui lui a permis de ne pas rembourser le montant induit perçu suite à l'erreur de l'Administration.

2. Le taux de liaison au sol

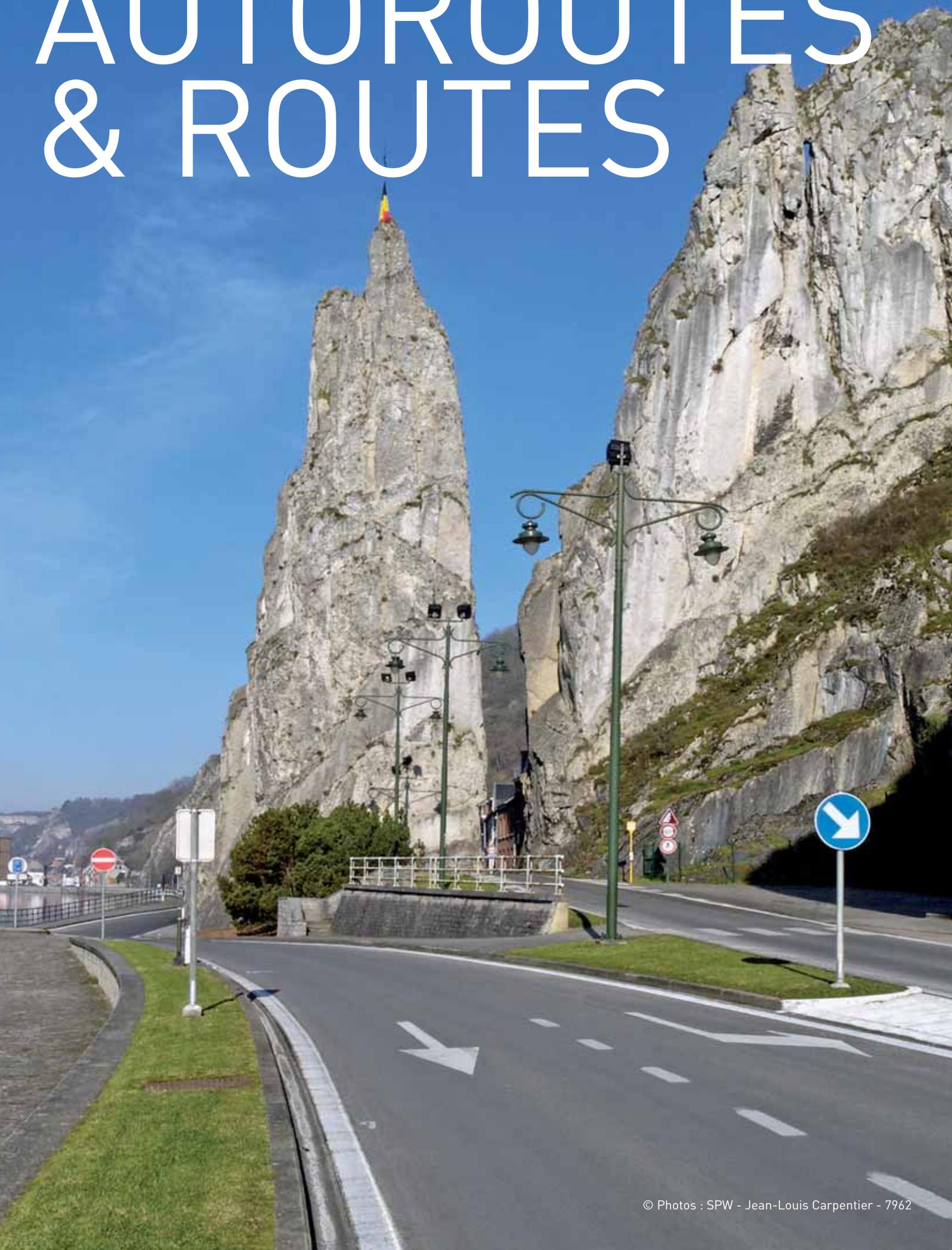
Comme durant l'exercice précédent¹⁰, le Médiateur a été interrogé par des agriculteurs au sujet du taux de liaison au sol, c'est-à-dire sur le rapport entre l'azote à épandre et celui qui peut être valorisé par les cultures. Ce rapport ne peut être supérieur à l'unité. Le non respect entraîne une diminution, voire une suppression d'aides agricoles.

Dans un dossier relatif à une porcherie industrielle, le taux de liaison au sol revêt une importance particulière puisque ce taux conditionne la mise en exploitation. Dans ce cas d'espèce, il apparaît que les surfaces déclarées par l'exploitant ne correspondaient à la réalité.

L'Administration a effectué des recherches tendant à démontrer que les parcelles ont pu, à un moment donné (en 2007), être déclarées par l'exploitant de la porcherie, même si le propriétaire n'était pas informé. Certaines pratiques fondées sur un accord verbal, voire implicite, sont à cet égard, admises par l'Administration. Ainsi, même pour des parcelles incluses dans un domaine public, la DGO3 semble accepter des situations de fait non sanctionnées par un écrit. Ce dossier fait toujours l'objet d'une concertation avec l'Administration.

¹⁰ Le programme de gestion durable de l'azote en agriculture impose que chaque exploitation dispose de superficies en suffisance pour épandre les fertilisants organiques sans risque pour l'environnement. Il s'agit de la transposition en Région wallonne de la Directive européenne 91/676/CEE, communément appelée la « Directive Nitrate ».

AUTOROUTES & ROUTES





X. AUTOROUTES ET ROUTES

La surprise de l'hiver 2010-2011 n'a pas été le principal fauteur de troubles sur les routes wallonnes : les services étaient prêts et les épandages ont bien eu lieu, mais la répétition des précipitations, et leur volume ont accentué le phénomène.

Le Médiateur a reçu 138 réclamations relatives à la DG01, principalement liés à cette situation. Il est à noter que suite au Rapport annuel précédent, le Ministre compétent a demandé que les dossiers soient vérifiés afin que tout élément structurel puisse être repéré et faire l'objet d'une action spécifique.

Dans nombre de courriers, seuls des problèmes et les dégâts matériels aux véhicules ont été évoqués.

Comme les années précédentes, le Médiateur a rappelé la procédure en vigueur et à suivre pour introduire une demande d'indemnisation, tout en prévenant l'assureur.

A souligner que cette procédure prévoit un constat par la Police, qui devrait se rendre sur les lieux pour vérifier si le véhicule a bien été endommagé, suite à l'état de la route. En pratique, il est souvent difficile de faire établir ce constat car la Police ne se déplace pas en pareils cas (sauf accident avec lésion corporelle ou entrave sérieuse à la circulation).

Le droit commun de la responsabilité civile exige de la victime qu'elle prouve le dommage, la faute et le lien de causalité.

Il arrive que l'Administration estime que ce dernier élément n'est pas établi à suffisance.

Le Médiateur interroge la DG01 via la personne de contact désignée au sein de cette Administration, mais à la condition qu'une démarche préalable ait eu lieu.

On notera que le Département des Affaires juridiques (Direction du Contentieux général) intervient avant toute reconnaissance de responsabilité et toute liquidation, ce qui allonge les délais de paiement. Les victimes en attente d'indemnisation doivent donc prendre patience.

TRANSPORTS

TTEC

NAMUR LUXEMBOURG

SECTEURS D'INTERVENTION

TRANSPORTS



XI. TRANSPORTS

1. Transport en commun

35 dossiers de réclamations ont été enregistrés.

Les intempéries ayant paralysé le trafic durant l'hiver et contraint les Sociétés à garder les autobus dans les dépôts, les mouvements de grève de chauffeurs ainsi que le non-respect des horaires de passage des autobus, ont entraîné des demandes de remboursement auprès des sociétés concernées et des réclamations auprès du Médiateur.

Les sociétés ont expliqué que les conditions climatiques exceptionnelles constituent un cas de force majeure indépendant de leur volonté et que les conditions de sécurité (vu le gel sur les routes) n'étaient pas réunies pour faire circuler les autobus. Les sociétés n'ont donc pas remboursé les abonnements.

Certains usagers n'étaient pas satisfaits de ces explications et estimaient que le service public devait « s'équiper » en conséquence, d'autres étaient plus compréhensifs, voire satisfaits de cette réponse.

Dans plusieurs cas, le Médiateur a estimé ne pas devoir interpellier les Sociétés à ce sujet et a indiqué aux réclamants les motifs sécuritaires raisonnables et de bon sens qui ont conduit au refus de remboursement des abonnements.

Des mouvements de grève inopinés ont provoqué la colère de certains abonnés, qui ont exposé au Médiateur les dommages collatéraux subis.

Suite à l'intervention du Médiateur, les usagers concernés ont été invités endéans un certain délai à se présenter dans une « Maison de la Mobilité » afin d'obtenir le remboursement de l'abonnement « pour la période d'interruption de service ».

Pour ce qui concerne le non-respect des horaires, la Direction d'une société a estimé que seuls les abonnés pénalisés pour des interruptions de service de plus de deux heures peuvent solliciter un remboursement, sauf en cas d'intempéries.

Les contraventions entraînant des amendes ont généré seulement 4 dossiers durant cet exercice.

L'attitude du personnel a été dénoncée dans 5 cas, soit que le conducteur manquait de courtoisie à l'égard du client, ou proférait des paroles déplaisantes, soit démarrait sous le nez de l'usager ou n'ouvrait pas les portes à l'arrêt.

La modification des itinéraires sur certaines lignes a paru incompréhensible aux yeux de certains usagers, et inadaptée à leurs besoins. Ils n'ont pas manqué d'insister auprès du Médiateur en lui adressant des pétitions. Ce dernier a répercuté les récriminations des usagers, entraînant une nouvelle analyse du dossier par les Sociétés TEC concernées.

L'édification d'un abribus devant la porte d'une habitation a particulièrement retenu l'attention du Médiateur, dans la mesure où la décision adoptée pour ce faire, résultait, à l'origine, d'une contradiction entre deux services communaux.

De l'analyse du dossier par les autorités publiques compétentes (TEC, SRWT et autorités communales), il en est résulté que l'intérêt général devait primer sur l'intérêt personnel, d'autant que redéplacer l'abribus engendrerait des efforts financiers conséquents, quasiment impossibles à fournir dans le contexte économique actuel.

2. Transport scolaire

Le Groupe TEC avait adopté, fin de l'année 2009, trois mesures tendant à éviter une dégradation progressive des circuits scolaires et pour rendre un meilleur service aux enfants fréquentant les circuits de ramassage, en réduisant au maximum les coûts d'exploitation.

Pour rappel, ces mesures sont :

- favoriser l'utilisation des lignes publiques d'autobus existantes, surtout pour les enfants fréquentant l'enseignement ordinaire ;
- regrouper au maximum les enfants à des points d'embarquement sur les circuits scolaires dont la distance au domicile n'excède pas 1 kilomètre ;
- ne plus prendre en charge, sur les circuits scolaires, des écoliers à une distance inférieure à un kilomètre d'une école.

Comme développé dans le précédent Rapport annuel, la mise en application de ces normes a été généralisée à l'ensemble des TEC, au 1^{er} janvier 2010 (le TEC Charleroi a, quant à lui, débuté cette mise en application en septembre 2009).

Cette opération a continué en 2010 et tout au cours de l'année 2011.

Tout porte à croire que ces modalités de prise en charge continueront à être mises en œuvre malgré la réaction des comités de parents d'élèves qui contestent toujours « la distance de 1 km ».

Cependant, il convient de souligner que, par rapport à « la règle du 1 kilomètre », les autorités ont créé de nouveaux circuits scolaires, permettant de réduire de 2/3 le nombre d'enfants ayant un trajet supérieur à quatre heures. Des budgets ont été alloués à cette fin.

Le Médiateur, qui avait relevé cette problématique douloureuse dans son dernier rapport annuel, se faisant l'interprète non seulement de parents d'élèves mais de certains Directeurs d'école, salue favorablement cette initiative et recommande qu'elle soit poursuivie.

Il convient de souligner la proposition de Résolution du 2 mars 2011, « visant l'amélioration de l'organisation du transport scolaire des élèves de l'enseignement spécialisé », dont le texte a été adopté en séance plénière, laquelle demande au Gouvernement wallon :

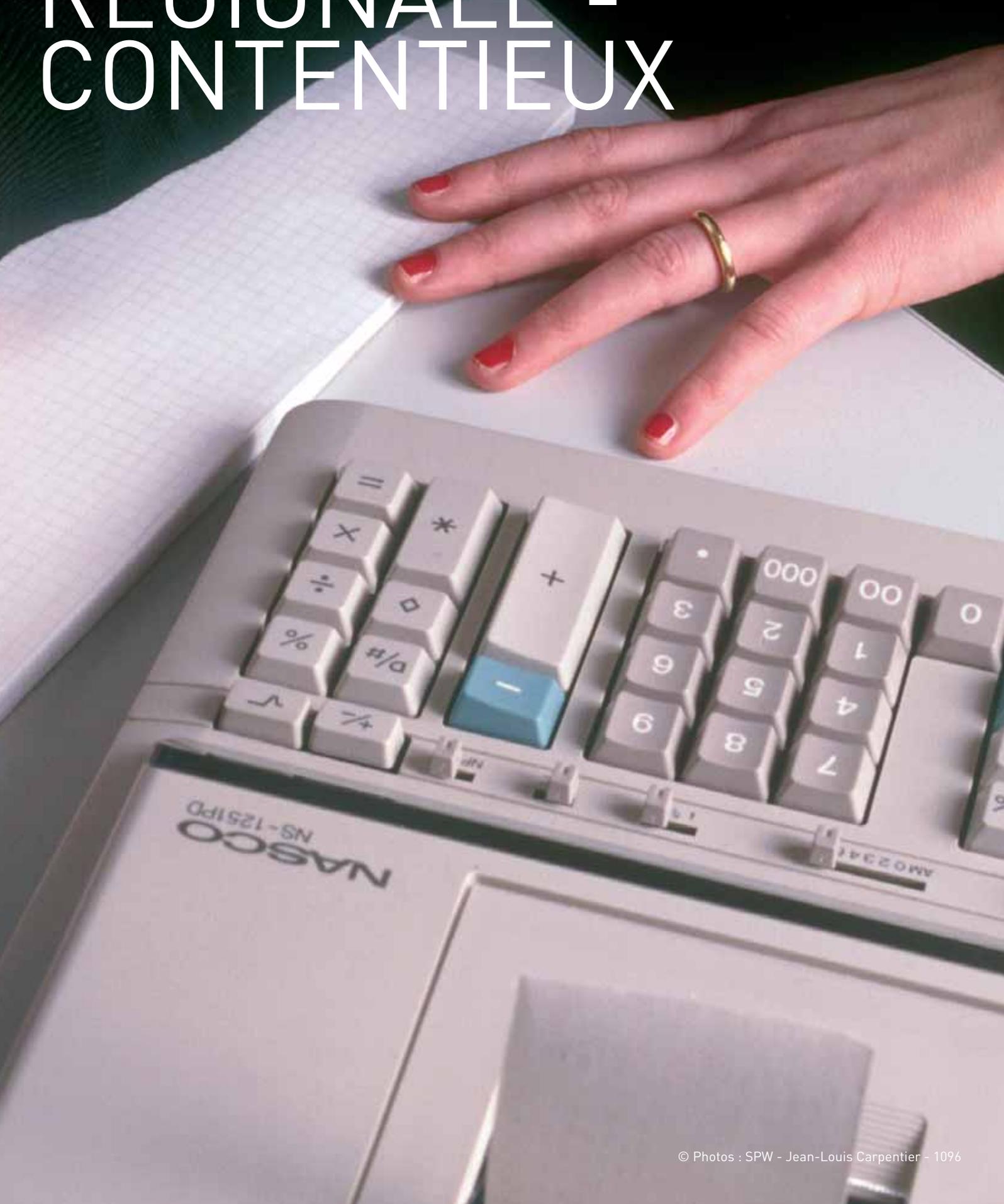
- de poursuivre et systématiser la collaboration entre la Wallonie, la Communauté Wallonie-Bruxelles et la Communauté germanophone, afin de gérer au mieux cette matière ;
- dans le cadre de l'évaluation du Décret du 1^{er} avril 2004, de consulter des représentants des parents, des écoles, des transporteurs, de la SRWT, des enseignants, de l'enseignement spécialisé... ;
- dans le respect de la concertation sociale en cours, de poursuivre la réflexion sur le rôle, le statut social et la formation des accompagnateurs ;

SECTEURS D'INTERVENTION

TRANSPORTS

- durant la période d'évaluation, et avant les éventuelles modifications législatives, de prendre toutes les mesures afin de régler les situations les plus problématiques ;
- d'objectiver l'accès au transport scolaire ;
- d'inscrire le transport scolaire dans le nouveau contrat de service public de la SRWT ;
- de présenter tous les deux ans au Parlement une évaluation de la situation ».

COMPTABILITE REGIONALE - CONTENTIEUX



SECTEURS D'INTERVENTION

COMPTABILITÉ RÉGIONALE - CONTENTIEUX



XII. COMPTABILITE REGIONALE - CONTENTIEUX

183 dossiers de médiation relatifs aux délais de paiement de la Direction du contentieux ont été enregistrés au cours de cet exercice, soit près du double de l'exercice précédent. Parmi ceux-ci, 18 dossiers concernant les prestations d'entreprises, 33 dossiers visant les subventions d'associations agréées et 122 les aides au logement et à l'énergie.

Divers motifs expliquant ces retards de liquidation avaient été exposés au Médiateur lors de la remise du dernier rapport, mais aussi des précédents : manque d'effectifs, manque d'homogénéité du processus, implémentation de nouvelles procédures de travail dans le cadre de la nouvelle comptabilité publique, limitations du logiciel GCOM, ...

Lors de la remise du rapport annuel 2009/2010, le Médiateur a insisté fortement sur les dysfonctionnements qu'il a pu constater dans les services administratifs concernés. Lors de la présentation du rapport en commission du Budget, des Finances, de l'Emploi, de la Formation et des Sports, le 16 février 2010, en présence du Ministre, le Médiateur a mis l'accent sur les situations rencontrées et le préjudice financier qui en découlait pour les réclamants.

Le Ministre a assuré que les moyens, notamment humains, avaient été mis en œuvre pour renforcer les capacités de réaction de cette administration.

D'autre part, suite à une rencontre du Département de la Trésorerie le 12 avril 2011, il a été convenu d'une réunion mensuelle entre celui-ci et le service du Médiateur, afin de disposer d'informations sur l'évolution des dossiers de médiation. En effet, face aux interpellations relatives aux délais de liquidation de diverses subventions à des associations agréées, ou de primes (logement, énergie, économiques), le Médiateur avait conclu de la même manière que dans le rapport de l'exercice précédent, en relevant que la plus-value de son intervention en ce domaine dépendait essentiellement de sa capacité à éclairer le réclamant sur l'étape à laquelle se situe son dossier.

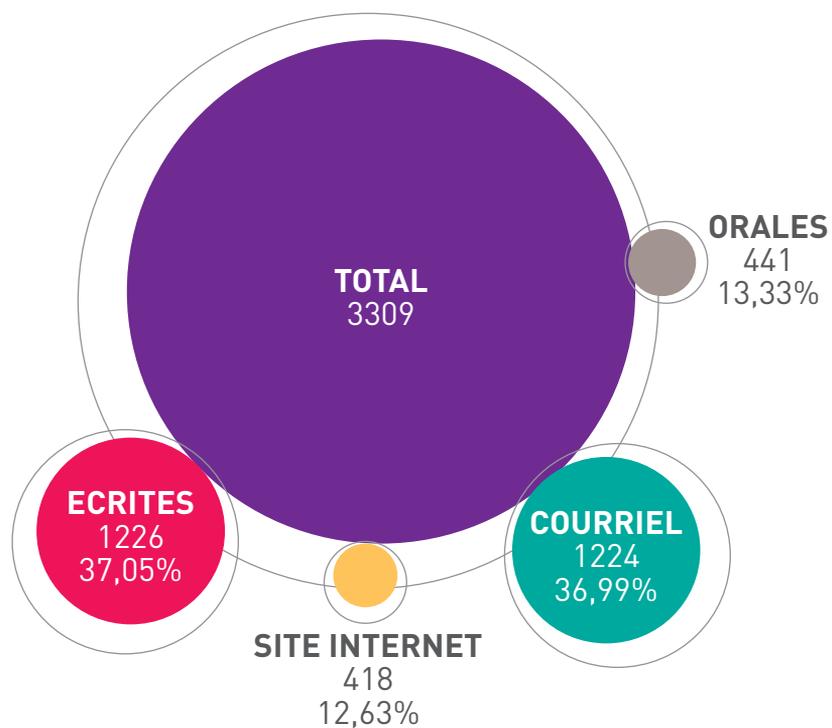
Le Médiateur a observé les effets bénéfiques de ces rencontres bilatérales mensuelles. La régularisation des dossiers en cours s'accélérait très concrètement, en particulier pour les subventions d'associations et les aides aux entreprises.

A stylized, grey-toned illustration of a rooster is positioned in the upper left quadrant of the page. The rooster is depicted in profile, facing left, with its comb and wattle rendered in a simplified, geometric style. Its tail feathers are long and curved, extending towards the right. The entire illustration is set against a dark grey circular background that overlaps the green background of the page.

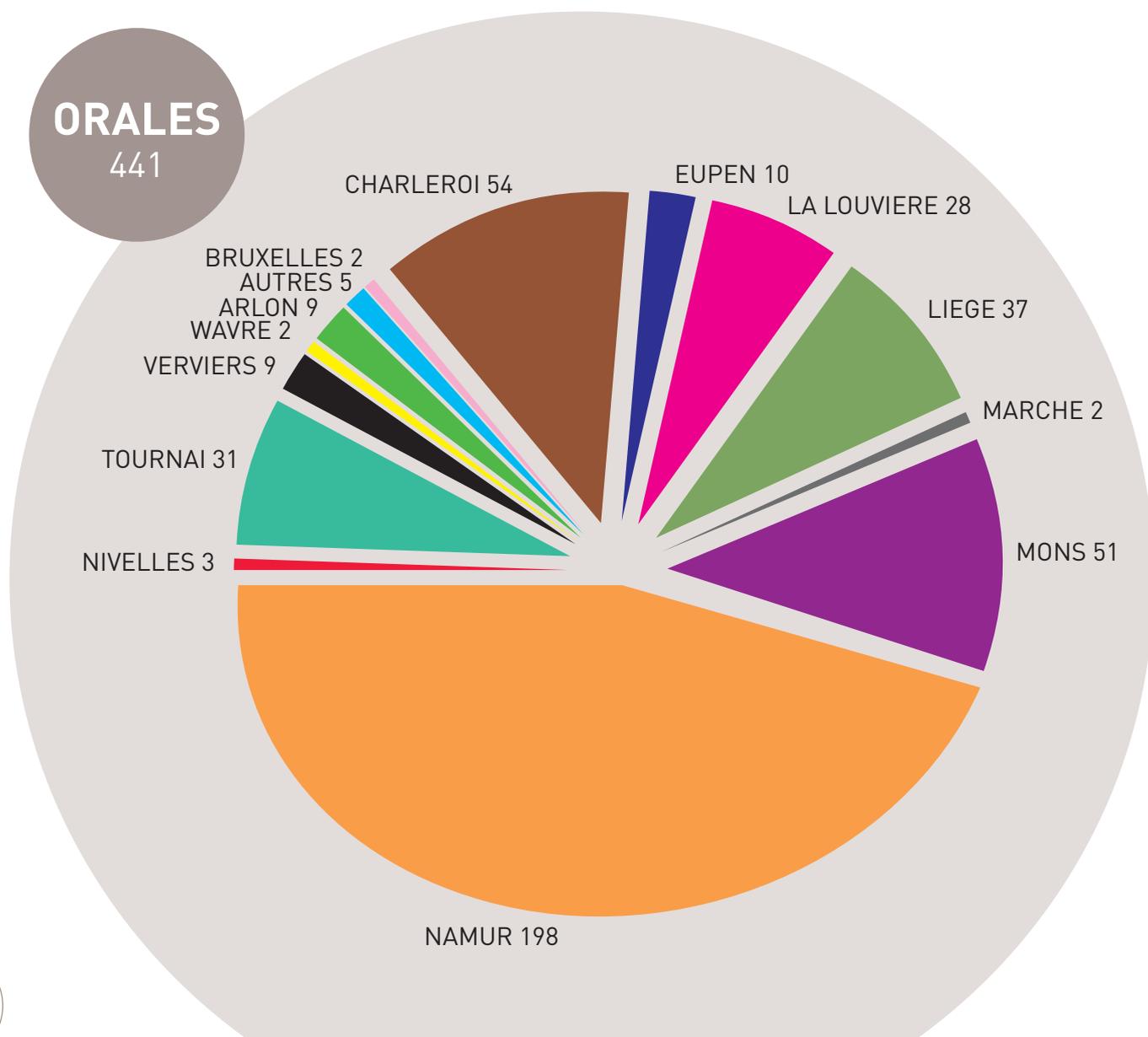
Données statistiques

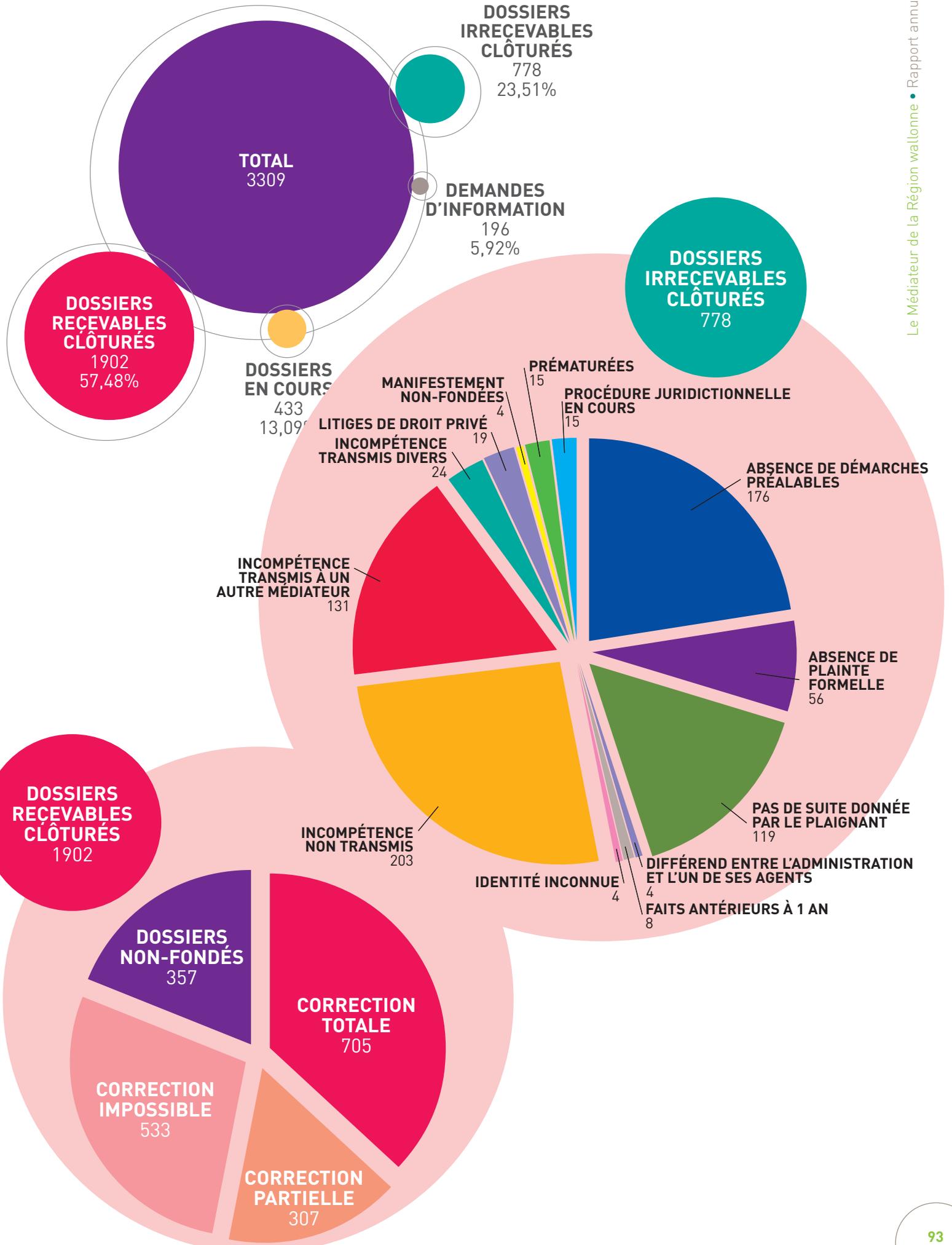
PARTIE 4

RÉCEPTIONS DES RÉCLAMATIONS

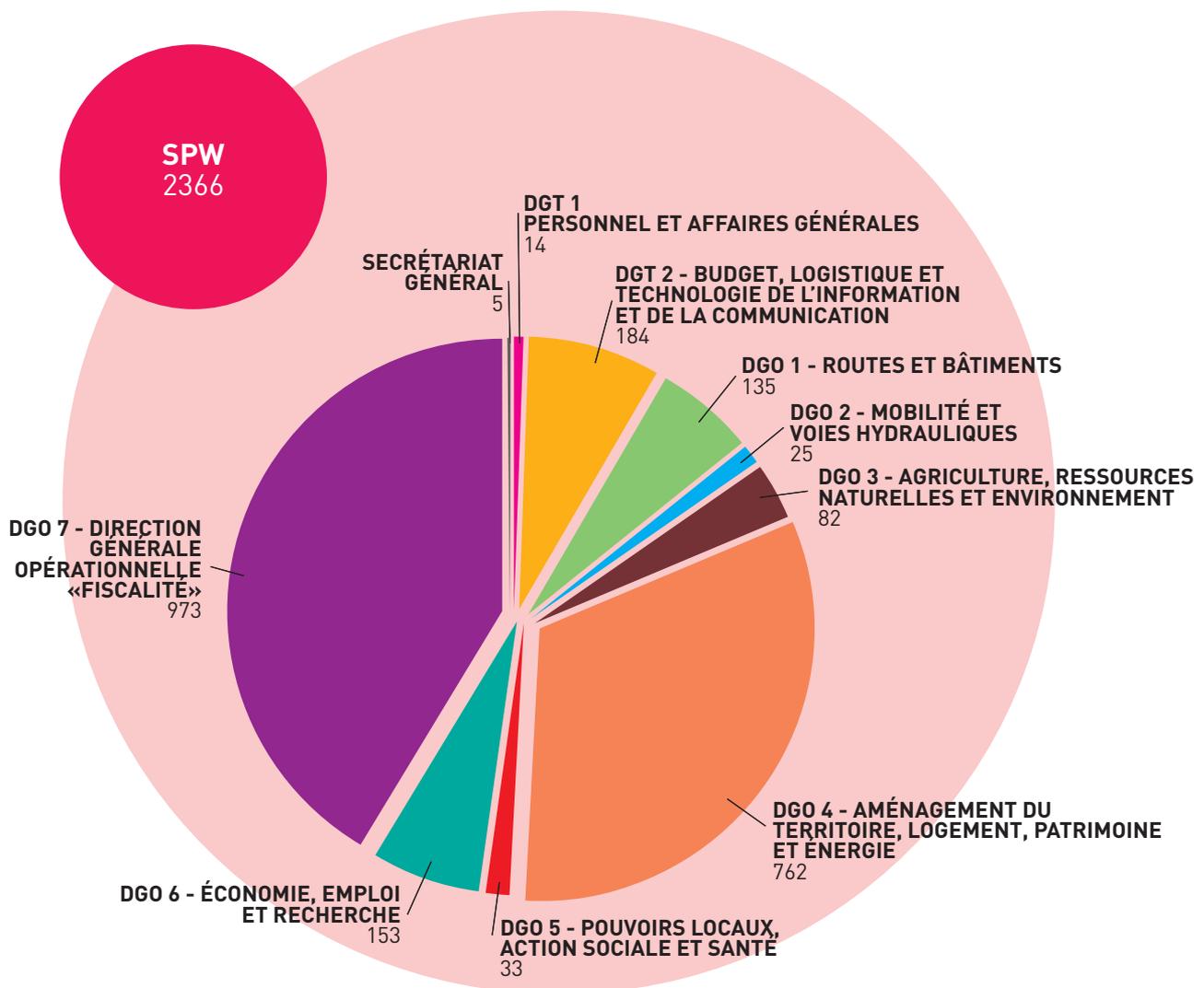
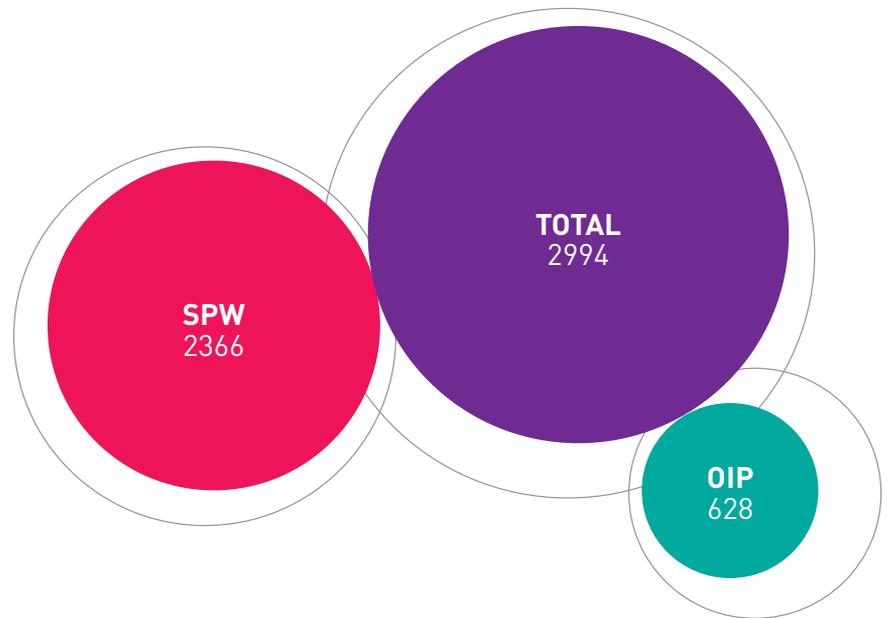


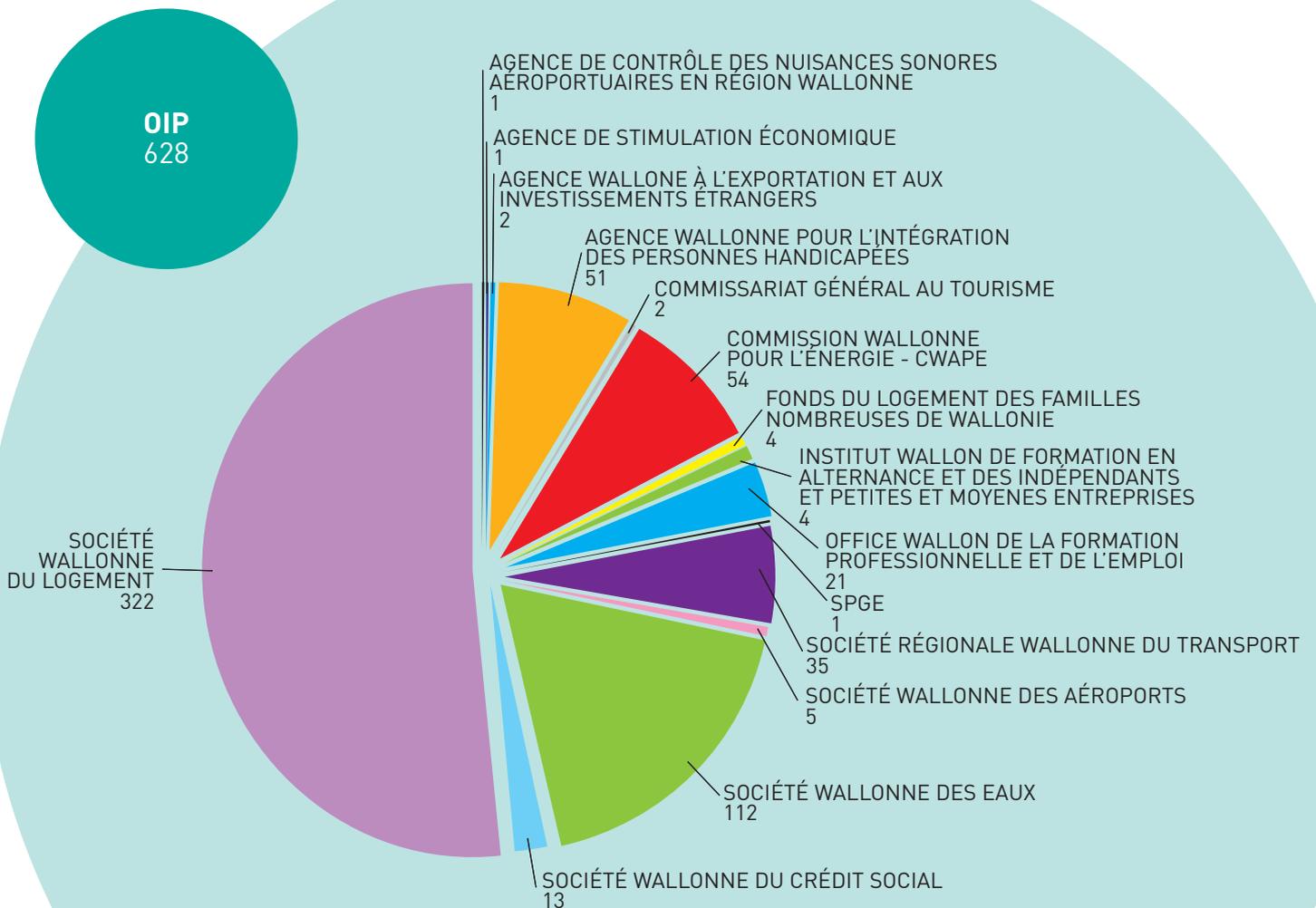
RÉPARTITION DES RÉCLAMATIONS





RÉPARTITION PAR ADMINISTRATION ET OIP





A stylized, grey-toned bird logo, possibly a phoenix or a similar mythical creature, is positioned in the upper left quadrant. The bird is depicted with its wings spread, and its tail feathers are prominent. The logo is set against a dark grey circular background that overlaps with the green background of the page.

Communication et relations publiques du Médiateur

PARTIE 5

28 septembre 2010	Rencontre avec le Secrétariat général du SPW.
Du 4 au 6 octobre 2010	Rencontre des Médiateurs de la « région Europe » de l'Institut International de l'Ombudsman à Barcelone, à l'invitation de son Directeur, M. Rafael RIBO, Sindic de Greuges de Catalunya.
15 octobre 2010	Colloque dans le cadre du 30ème anniversaire du Parlement wallon.
Du 20 au 24 octobre 2010	Participation au salon de l'Education à Namur, en partenariat avec le service du Médiateur de la Communauté française.
Du 7 au 9 novembre 2010	Séminaire des Médiateurs régionaux des pays membre de l'Union européenne, à l'invitation du Médiateur européen, le Pr. Nikiforos DIAMANDOUROS, et du Médiateur du Land du Tyrol, le Pr. Jozef HAUZER, à Innsbruck. Intervention du Médiateur sur le thème de « La gestion de l'eau en Wallonie : Questions environnementales et le travail des Médiateurs régionaux ».
30 novembre 2010	Colloque au Parlement fédéral sur l'avenir de la médiation en Belgique, dans le cadre du 15ème anniversaire du Médiateur fédéral.
3 décembre 2010	Assemblée générale de la Concertation Permanente des Médiateurs et Ombudsmans de Belgique (CPMO).
10 décembre 2010	Colloque au Parlement wallon à l'occasion de l'anniversaire du décret « Namur Capitale ».
2 février 2011	Rencontre avec le Directeur général de la DGO4, Monsieur Ghislain GERON.
3 février 2011	Remise du 15ème rapport annuel de l'Institution du Médiateur de la Région wallonne au Parlement wallon.

Le Médiateur a ensuite été auditionné par les commissions suivantes :

- Commission de l'Énergie, du Logement, de la Fonction publique et de la Recherche scientifique, le 15 février 2011 ;
- Commission de la Santé, de l'Action sociale et de l'Égalité des chances, le 15 février 2011.
- Commission de l'Économie, du Commerce extérieur et des Technologies nouvelles, le 15 février 2011 ;
- Commission des Travaux publics, de l'Agriculture, de la Ruralité et du Patrimoine, le 16 février 2011 ;
- Commission du Budget, des Finances, de l'Emploi, de la Formation et des Sports, le 16 février 2011 ;
- Commission de l'Environnement, de l'Aménagement du Territoire et de la Mobilité, le 16 février 2011 ;

COMMUNICATION ET RELATIONS PUBLIQUES DU MÉDIATEUR

- 18 mars 2011** Rencontre du personnel du Médiateur avec le Centre pour l'Égalité des Chances et la lutte contre le racisme et l'Institut pour l'Égalité des femmes et des hommes.
- 29 mars 2011** Remise du rapport annuel des Médiateurs fédéraux.
- 5 avril 2011** Rencontre avec la Commissaire EASI-WAL, Béatrice VAN BASTELAER et son adjoint, Roland MATERNE.
- 6 mai 2011** Exposé du Délégué spécial du Gouvernement wallon, Alain VAESSEN, sur les grandes lignes directrices du Plan Marshall 2.Vert, à l'ensemble du personnel du Médiateur.
- 17 mai 2011** Remise du rapport annuel du Médiateur auprès du groupe SNCB.
- 23 mai 2011** Participation à la passation de pouvoir entre Madame Marie-Anne BELFROID et Monsieur Thierry BODSON, à la présidence du CESRW.
- 25 mai 2011** Remise du rapport annuel du Médiateur de la Communauté française.
- 17 juin 2011** Rencontre avec le Directeur général de la DGT2, Monsieur Francis MOSSAY.
- 5 septembre 2011** Participation à la présentation du « Principe de confiance » et du projet Banque carrefour Wallonie-Bruxelles par le commissariat EASI WAL.

BIBLIO – MISE EN LIGNE

1. Création d'un service de documentation

Dès sa création, le service du Médiateur de la Région wallonne s'est doté d'un service de documentation.

Cette bibliothèque a été développée afin de fournir au personnel du service toute la documentation nécessaire à la bonne gestion des dossiers.

C'est ainsi que des ouvrages, articles et autres documents ont été acquis et mis à disposition dans des rayonnages. Différentes catégories ont été créées selon les différentes matières traitées par les administrations et organismes d'intérêt publics de la Région wallonne.

L'Institution a également développé un fonds documentaire spécifique sur la médiation. Des ouvrages de référence sur les différentes matières de la médiation (médiation institutionnelle, médiation pénale, médiation judiciaire, gestion des conflits, médiation de dettes...) sont disponibles.

Au fil des années et des rencontres, un important fonds documentaire sur les rapports annuels des autres Médiateurs a également été constitué.

Des ouvrages généraux tels des encyclopédies, des codes et dictionnaires, doctrine, droit, sciences administratives, management sont aussi disponibles.

Cela constitue un fonds documentaire important que le Médiateur a jugé utile de mettre également à disposition du public.

2. Logiciels de gestion des documents

Un logiciel de gestion de la documentation (Biblio) a été développé selon la même philosophie que le logiciel de gestion des dossiers (COMPMAN) ainsi que celui de la gestion des adresses (PROTOCOLE).

Des informations telles que les mots-clés ou objets sont utilisées dans les 3 logiciels afin de faciliter, d'une part, l'encodage et d'autre part, la recherche.

3. La bibliothèque en ligne

Une interface de recherche est désormais accessible sur le site internet du Médiateur <http://media-teur.wallonie.be/bibliotheque.html>

La page d'accueil propose les derniers encodages tandis qu'un module de recherche permet de sélectionner des critères tels que le titre, l'objet l'auteur ou le type de document.

Fr de nl en es it

Le Médiateur de la Région wallonne
écouter pour concilier

Bibliothèque

Recherche

Titre :

Objet : Sélectionnez

Auteur : Sélectionnez

Type : Sélectionnez

Recherche

Avant de construire : aide-mémoire du futur propriétaire

BAERT Michel
DRUART Sylvie
GONNISSEN Marc
KALISZ Serge

Livre

Cour de Justice des Communautés européennes : Rapport annuel 2002, Aperçu des travaux de la Cour de Justice et du Tribunal de première instance des Communautés européennes

MOSCA-BISCHOFF Sophie

Rapport

Droit administratif. Tome premier

CHAMART Olivier
FAVRESSE Jean-Michel
FLAMME Maurice-André
GILLIAUX Pascal
MAUSSIGN France
PEREMANS Etienne
QUERTAINMONT Philippe
SCHUMBERN Muriel

Livre

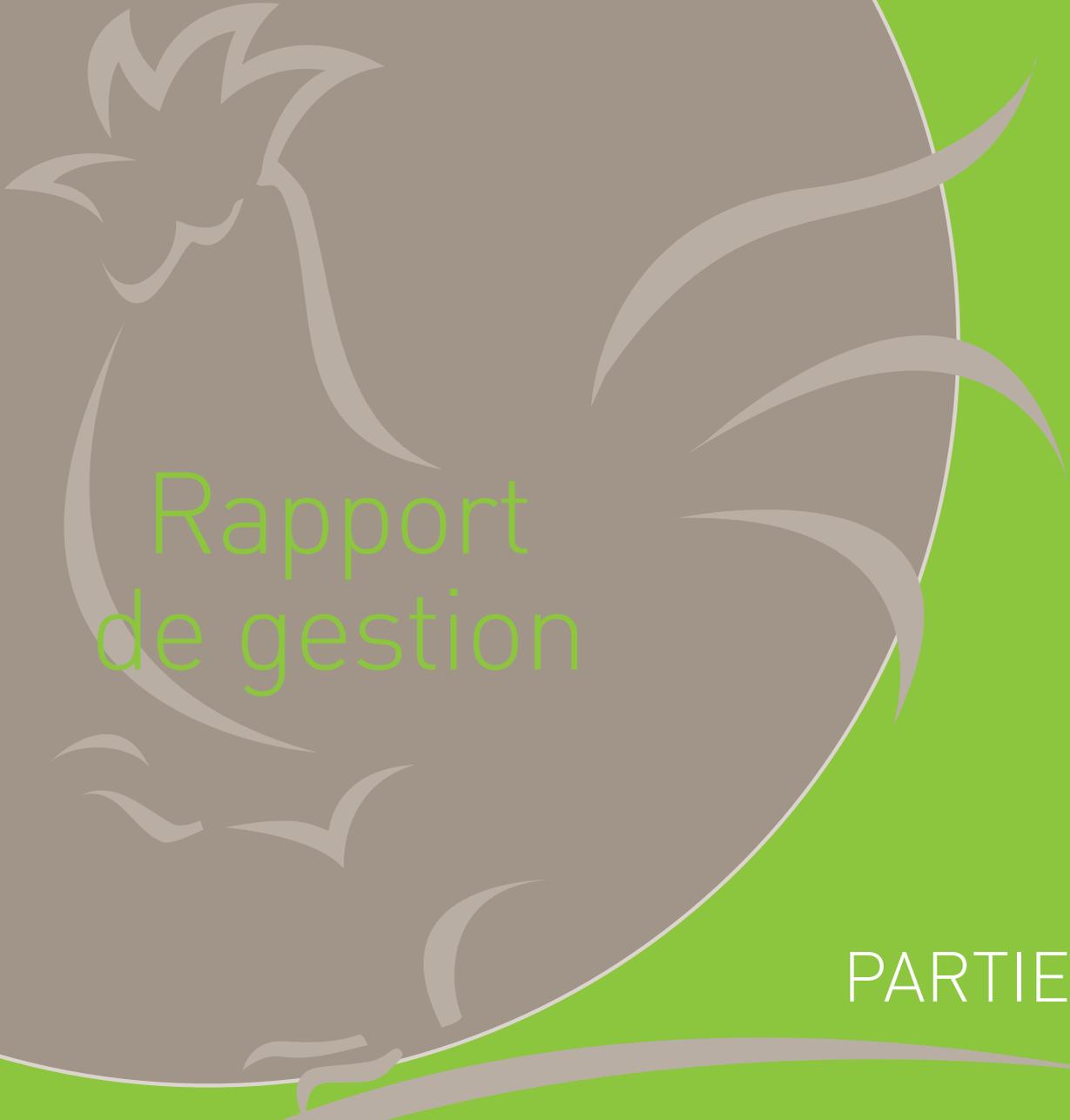
Actu

Défenseur des Droits
L'Assemblée nationale et le Sénat ont validé la proposition du Président SARKOZY désignant Dominique BIAUDIS au poste de premier Défenseur des Droits.
L'ancien maire de Toulouse endossera les habits du tout nouveau Défenseur des droits, qui englobe la Haute autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité (Halde), le Médiateur de la République, la Défenseure des enfants et la Commission nationale de déontologie de la sécurité (CNDS).

Déposer une réclamation

2080 fiches sont actuellement disponibles en ligne sur 4773 encodées dans Biblio.

En cliquant alors sur le titre, chacun verra apparaître une fiche détaillée sur laquelle est repris un petit résumé.

A large, stylized silhouette of a rooster in a light gray color, set against a dark gray circular background. The rooster is facing left, with its tail feathers fanned out. The text 'Rapport de gestion' is overlaid on the rooster's body in a light green color.

Rapport de gestion

PARTIE 6



RAPPORT DE GESTION

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 2011, la dotation de l'Institution s'est élevée à 1.786.000€, montant identique à la dotation de 2010.

2005	: 1.629.000€
2006	: 1.681.000€
2007	: 1.730.000€
2008	: 1.786.000€
2009	: 1.823.000€
2010	: 1.786.000€

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 2010, les dépenses afférentes aux frais généraux, en ce compris les charges immobilières, ont connu une diminution significative. Elles sont passées de 453.000€ à 399.000€, soit une diminution de 54.000€ (près de 12%). Cette diminution est due à la limitation substantielle des frais liés aux actions de communication et à une diminution importante des prestations de tiers. Les dépenses relatives à la masse salariale subissent quant à elles une augmentation de 3,9% (soit 54.000€). Cette augmentation est due à l'évolution de carrière des agents au sein du service.

Le budget réalisé en 2010 se répartit comme suit :

Personnel :	74,09%
Frais généraux :	11,90%
Immobilier :	10,01%
Communication :	2,20%
Investissements :	1,80%

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 2010 a été remis le 15 avril 2011.

Les comptes de l'année 2010 ont été adressés au Premier Président de la Cour des Comptes en avril 2011. Un agent de cette Institution a effectué un contrôle sur place en juin 2011. La Cour des Comptes a transmis son rapport final au Médiateur le 26 juillet 2011.

3. Personnel

A la fin de l'exercice (30 septembre 2011), 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.

4. Certification ISO 9001-2008

En juillet 2010, le service du Médiateur de la Région wallonne a obtenu la certification ISO 9001 : 2008. L'obtention d'une telle norme suppose des visites de contrôles de la part d'un organisme agréé externe. Une première visite de contrôle, au cours de laquelle tout le système de gestion de la qualité est passé en revue, a eu lieu en juin 2011. Cette mission de contrôle a permis de confirmer que le service du Médiateur de la Région wallonne répondait à toutes les conditions pour conserver et développer la certification ISO 9001 : 2008.



A stylized graphic featuring a rooster in the upper left, a landscape with a hill and a bird in the lower left, and a large green circle on the right. The word "Annexes" is centered in the green circle.

Annexes

INFORMATIONS PRATIQUES

Comment contacter le Médiateur :

- **par voie écrite**

- >> **courrier postal**

- Rue Lucien Namêche, 54
5000 Namur

- >> **fax**

- 081/32.19.00

- >> **courrier électronique**

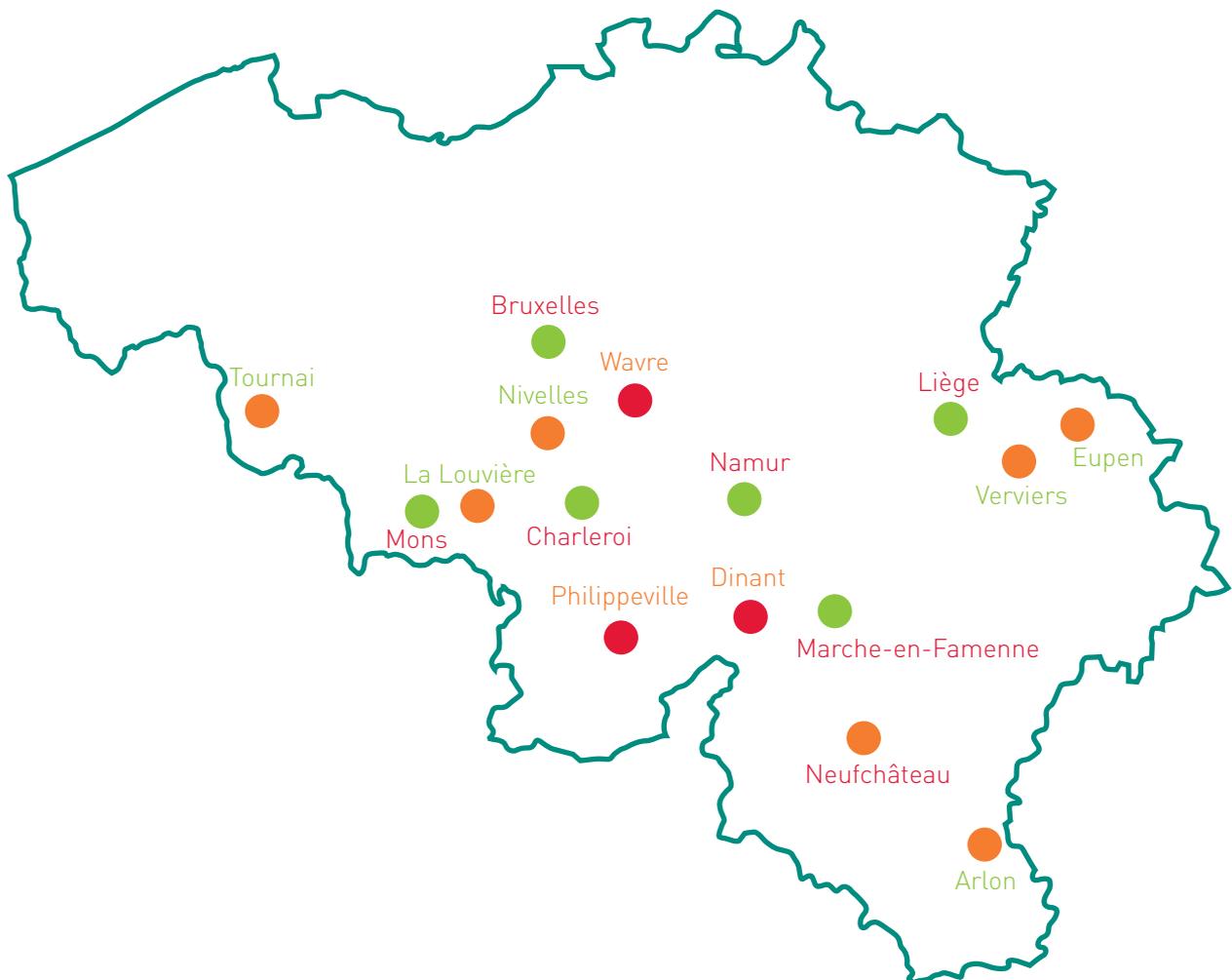
- courrier@mediateur.wallonie.be

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

**Numéro gratuit :
0800/19 199**

- **par voie orale**

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



POINTS DE CONTACT

Arlon

Tous les 4^e mercredis du mois sur rendez-vous uniquement
Espace Wallonie
Place Didier, 42 - 6700 ARLON
Tél: 081/321.911

Bruxelles

Tous les jeudis du mois sur rendez-vous uniquement

Service de médiation de la Communauté française

Rue des Poissonniers, 11-13
1000 BRUXELLES
Tel vert 0800/999.61
Tél. 02/548.00.70 - Fax 02/289.27.28

Service du Médiateur fédéral

Rue Ducale 43 - 1000 BRUXELLES
Tél. 02/289.27.27

Charleroi

Tous les 2^e et 4^e mardis du mois
Espace Wallonie
Rue de France, 3 - 6000 CHARLEROI
Tél. 071/20.60.80 - Fax 071/20.60.99

Eupen

Tous les 2^e lundis du mois sur rendez-vous uniquement
Espace Wallonie
Gospertstrasse 11-13 - 4700 EUPEN
Tél: 081/321.911

La Louvière

Tous les 3^e jeudis du mois sur rendez-vous uniquement
Espace Wallonie
Rue de Bouvy 7 - 7100 LA LOUVIERE
Tél: 081/321.911

Liège

Tous les 1^e et 3^e lundis du mois
Espace Wallonie
Place Saint-Michel, 86 - 4000 LIEGE
Tél. 04/250.93.30 - Fax 04/250.93.39

Marche-en-Famenne

Tous les 2^e lundis du mois sur rendez-vous uniquement
Rue du Commerce, 19
6900 MARCHE-ENFAMENNE
Tél 081/321.911

Mons

Tous les 2^e et 4^e jeudis du mois
Espace Wallonie
Rue de la Seuwe, 18-19 - 7000 MONS
Tél. 065/22.06.80 - Fax 065/22.06.99

Namur

Du lundi au vendredi de 8h30 à 17h00
Service du Médiateur de la Région wallonne
Rue Lucien Namèche, 54 - 5000 NAMUR
Tél. 081/321.911 - Fax 081/321.900

Neufchâteau

Tous les 4^e lundis du mois sur rendez-vous uniquement
Grand'Place, 3 - 6849 NEUFCHÂTEAU
081/321.911

Nivelles

Tous les 2^e mardis du mois sur rendez-vous uniquement
Espace Wallonie
Rue de Namur, 67 - 1400 NIVELLES
Tél: 081/321.911

Philippeville - Dinant

Tous les 4^e jeudis du mois sur rendez-vous uniquement
Administration communale de Philippeville
Tél: 081/321.911

Tournai

Tous les 1^e mardis du mois sur rendez-vous uniquement
Espace Wallonie
Rue de la Wallonie, 19-21 - 7500 TOURNAI
Tél: 081/321.911

Verviers

Tous les 3^e mardis du mois sur rendez-vous uniquement
Espace Wallonie
Rue Xhavée, 86 4800 VERVIERS
Tél. 081/321.911

TABLE DES MATIÈRES

Partie 1 Message du Médiateur	9
Partie 2 Recommandations d'ordre général	
I. Recommandations d'ordre général concernant l'Institution de Médiateur de la Région wallonne ainsi que la médiation publique	21
II. Recommandations générales concernant les relations entre le citoyen et l'Administration	24
Partie 3 Secteurs d'intervention et recommandations	
Liste récapitulative des recommandations spécifiques	34
I. Fiscalité	35
1. Redevance radio-télévision	35
2. Prime Ecobonus	38
II. Energie	40
1. Primes énergie	41
2. Délai de traitement des certificats verts	45
III. Aides au logement	46
1. Aides au logement	47
2. Crédit social	52
IV. Logement social	54
V. Action sociale et Santé	60
1. Intégration des personnes handicapées	61
VI. Economie et Emploi	64
1. Economie	65
2. Emploi	66
VII. Aménagement du territoire	68
1. Gestion des infractions	69
2. Dossiers particuliers soulevant des questions d'ordre général	70
VIII. Environnement et Eau	74
1. Environnement	75
2. Distribution d'eau	75
IX. Agriculture	80
1. Les primes agricoles et agro-environnementales	81
2. Le taux de liaison au sol	81
X. Autoroutes et Routes	82
XI. Transports	84
1. Transport en commun	85
2. Transport scolaire	86
XII. Comptabilité régionale - Contentieux	88
Partie 4 Données statistiques	91

Partie 5	Communication et relations publiques du Médiateur + Biblio	97
Partie 6	Rapport de gestion	103
Annexes		109
	Informations pratiques	110
	Table des matières	112

