
PARLEMENT WALLON
SESSION 2003 - 2004

HUITIÈME RAPPORT ANNUEL
(01.10.2002 AU 30.09.2003)

adressé au Parlement wallon

par

Frédéric Bovesse
Médiateur



**LE MEDIATEUR
DE LA RÉGION WALLONNE**

Parlement wallon
Monsieur Robert COLLIGNON
Président
rue Saint-Nicolas 24
5000 NAMUR

Monsieur le Président,

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 huitième Rapport annuel du Médiateur de la Région wallonne, couvrant la période du 1^{er} octobre 2002 au 30 septembre 2003.

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

Je vous prie de croire, Monsieur le Président, à l'assurance de mes sentiments les meilleurs.

Le Médiateur,

Frédéric BOVESSE



Rue Lucien Namèche 54 ▪ 5000 Namur ▪ Tél: 081 32 19 11 ▪ Fax: 081 32 19 00
<http://mediateur.wallonie.be> ▪ E-mail: courrier@mediateur.wallonie.be

Avant-propos



1998-2004: Six ans... Un premier bilan

Il n'est pas si loin ce temps où le Parlement wallon m'a confié la mission de Médiateur de la Région wallonne... le 18 février 1998.

Six années viennent de passer. Six années d'enthousiasme et d'initiatives. Six années de travail d'équipe au service du citoyen et des Institutions de notre Région.

Toutes les actions qui ont été entreprises au cours de cette période ont été guidées dans l'objectif de rencontrer la confiance parlementaire dans la mission qu'elle m'avait confiée, tout en participant à l'essor de la médiation qui, d'une manière générale, se développe aujourd'hui de manière fulgurante dans toutes les sphères de la société et justifie en conséquence une créativité permanente. D'un point de vue institutionnel, notre Région a souvent été de l'avant et s'est montrée pionnière dans certaines initiatives. J'en prends pour preuve les relations avec le Parlement wallon qui se sont construites sur un dialogue permanent, tant dans la gestion administrative et organisationnelle de l'Institution, que dans l'examen des considérations et recommandations issues des Rapports d'activités annuels. Le décret lui-même en 1994 avait été, ne l'oublions pas, le premier acte législatif dans notre pays visant à la création d'une Institution de médiation, émanation du Parlement. De la même manière, la procédure de renouvellement du mandat du Médiateur a fait l'objet de propositions adoptées en temps et en heure, qui ont permis au Parlement de se prononcer en dehors de toute précipitation et sur base de dispositions objectives.

C'est dans le cadre de cette procédure, que j'ai transmis au Parlement wallon le document portant sur le bilan de mon mandat pour la période 1998-2004. Celui-ci figure in extenso en première partie du présent Rapport. Sur cette base, le Bureau du Parlement wallon s'est prononcé en faveur du renouvellement de mon mandat. Cette proposition a été très largement approuvée par le Parlement wallon, en séance publique du 17 décembre 2003. Je tiens à remercier l'ensemble des parlementaires pour la confiance qu'ils m'ont témoignée par ce vote et qui traduit, pour l'essentiel, la qualité du travail partagé en commun.

Le médiation est avant tout une aventure humaine qui assure un lien vivant et humain entre le citoyen et l'Administration et qui repose sur des relations d'écoute, de confiance, de collaboration. La personnalité et le caractère des intervenants s'impliquent nécessairement dans cette démarche relationnelle qu'implique la médiation, en tant que catalyseur des conflits et régulateur des rapports humains. Au fil des ans, ces contacts se sont développés et enrichis jour après jour. Ils sont le gage de la poursuite des actions entreprises tant à l'égard des élus, en particulier les Députés wallons, qu'à l'égard de l'Administration, qui doit être acteur de son propre changement et, de la sorte, accepter de considérer la médiation comme un vecteur de progrès.

Au terme de cette période de six ans, l'aventure ne se décline qu'en partie à l'imparfait car elle est loin d'être terminée. C'est avec enthousiasme et plaisir que je m'engage à la poursuivre, entouré des membres de mon personnel, qui sont les garants des avancées obtenues.

A cet égard, je tiens à saluer et à remercier, pour leur travail et leur confiance, l'ensemble de mes collaborateurs, collectivement et individuellement, pour m'avoir aidé et accompagné à construire et à donner la dimension qu'a aujourd'hui le Service du Médiateur de la Région wallonne, fruit d'une aventure humaine qui dispose d'un avenir prometteur.

Je tiens également à réitérer mes plus vifs remerciements aux nombreux parlementaires wallons qui, au cours de ces années, ont marqué un intérêt croissant au travail de mon Institution et de mon équipe. Collectivement et à titre personnel, qu'ils en soient remerciés. Il est, en effet, évident que l'attitude et les prises de position du Parlement ont contribué à faire évoluer le cadre de travail du Médiateur qui va bien au-delà de la simple lecture du décret qui instaure et

définit ma mission. Tant mes relations d'ordre organisationnel avec le Bureau que le dialogue développé au sein des différentes Commissions qui examinent mon Rapport annuel d'activités, en portent le témoignage.

Médiation sans Administration n'a aucun sens. J'associe donc au résultat de mon travail l'Administration wallonne ainsi que les Organismes d'intérêt public qui, au fil du temps, se sont davantage alliés à la démarche de médiation dans un sens constructif et favorable à toutes les parties en présence, qu'il s'agisse de leurs intérêts propres, qu'il s'agisse de l'intérêt des administrés. Partant d'un constat de résistance, c'est aujourd'hui la confiance et l'esprit de collaboration qui s'affirment et l'emportent, même si quelques poches de résistance se font encore sentir çà et là.

M'est-il aussi permis de saluer les nombreux administrés, les citoyens de la Région wallonne qui, au cours de ces six années, ont adressé des milliers d'appels au dialogue avec l'Administration par le biais de mon Institution.

Outre que la démarche du citoyen qui dépose une réclamation vise, bien entendu, à trouver une solution à une situation individuelle, ces interpellations sont aussi le cadre d'une réflexion plus approfondie sur les améliorations et les changements à envisager dans le cadre de la préservation des intérêts collectifs et du développement de l'intérêt général. Saisir le Médiateur, c'est aussi contribuer à la haute valeur ajoutée du service public et à l'amélioration de l'action publique.

Je compte sur toutes et tous, sur chacune et chacun, pour poursuivre ma mission au cours des six prochaines années dans un esprit constructif de coopération.

Frédéric BOVESSE



PARTIE I: BILAN DU MANDAT DU MÉDIATEUR DE LA RÉGION WALLONNE DE 1998 À 2004

PARTIE II: SPÉCIFICITÉ DU BILAN DE L'ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR DE LA RÉGION WALLONNE

- Chapitre 1 Evolution de l'activité du Médiateur de la Région wallonne par rapport au bilan 2001-2002 page 38
- Chapitre 2 Les relations extérieures et les relations publiques du Service du Médiateur de la Région wallonne. page 45

PARTIE III: LES INTERVENTIONS DU MÉDIATEUR AUPRÈS DES ADMINISTRATIONS

- Chapitre 1 Introduction page 52
- Chapitre 2 Les observations pour le Ministère de la Région wallonne – MRW page 55
- Chapitre 3 Les observations pour le Ministère de l'Équipement et des Transports – MET..... page 113
- Chapitre 4 Les observations pour les Organismes d'intérêt public – OIP page 125

PARTIE IV: LES RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR

- Chapitre 1 Suivi et actualisation des recommandations des exercices antérieurs. page 156
- Chapitre 2 Les recommandations complémentaires spécifiques à l'exercice 2002-2003 page 164

ANNEXES

1. INTRODUCTION

Le 18 février 1998, à l'issue de la nouvelle procédure de sélection du Médiateur, définie dans l'article 74 bis du Règlement d'ordre intérieur du Parlement wallon, celui-ci a procédé à ma nomination en tant que Médiateur de la Région wallonne.

Cette procédure mettait un terme à une période intérimaire, dans un contexte particulièrement difficile, auquel cette jeune Institution a dû faire face.

Dans les mois qui ont précédé ma nomination, deux décrets, du 6 février et du 26 juin 1997, sont venus modifier le décret organique initial du 22 décembre 1994.

Les dispositions de ces décrets visaient principalement à définir les situations d'empêchement du Médiateur, pouvant notamment donner lieu à sa révocation, les modalités de la procédure de sélection du Médiateur ainsi que l'obligation pour les Administrations, de faire mention de l'existence du Service du Médiateur dans tous les documents quelconques d'information à destination du public.

Ces dispositions ont permis de regarder l'avenir avec optimisme et qu'enfin le bateau de la médiation wallonne puisse quitter le port avec des membres d'équipage qui, dans les moments difficiles, n'ont jamais laissé tomber les bras ni failli à leur mission et ont toujours gardé le sens de leurs responsabilités.

Dès ma prise de fonction, j'ai mis en chantier des lignes directrices destinées à rencontrer au plus vite et dans les meilleures conditions, notamment d'efficacité, la mission que me confiait le Parlement wallon, tel que définie dans les dispositions du décret précité.

Ces chantiers, qui s'expriment en lignes de conduite, mais aussi en objectifs à atteindre, sont les suivants :

- L'accessibilité pour le citoyen : cette accessibilité passe par la compréhension du rôle du Médiateur et bien entendu sa notoriété aux yeux de la population. Elle s'arc-boute également sur la proximité du Médiateur à l'égard des citoyens.
- La collaboration avec les autorités administratives régionales wallonnes, à savoir l'Administration et les Organismes d'intérêt public, tant du point de vue des dossiers traités que de celui, plus large, de la communication et de la gestion de la qualité de service.
- La contribution au travail parlementaire par des relations plus fréquentes, plus suivies et, par là plus fructueuses et enrichissantes.
- Le développement du « métier » de Médiateur, qui allie la nécessaire réflexion autour de ses compétences et sa participation au contexte du développement du concept de médiation.
- L'organisation administrative du Service qui concerne le développement des compétences internes et l'amélioration des processus de travail, allant de la gestion des ressources humaines à l'administration financière et comptable, en passant par la gestion intégrée de l'outil informatique prenant en compte nos méthodes de travail, notamment celles relatives à la procédure d'instruction des dossiers de réclamation.

Ces principaux chantiers, ouverts dès ma prise de fonction, ont constitué, tout au long de mon mandat, la stratégie qui a guidé et structuré les actions que j'ai entreprises, en cela parfaitement appuyé et aidé par l'ensemble de mes collaborateurs.

L'état d'avancement de ces différents chantiers n'est pas uniforme. Certains accusent des résultats très satisfaisants et encourageants, d'autres mériteraient une attention et un effort plus soutenus dans les prochaines années.

Ce bilan se propose d'en dresser une synthèse.

Chacun de ces chantiers compose un des chapitres de ce document.

Je conclurai celui-ci par une courte présentation des pistes de réflexion susceptibles de nourrir le processus de développement de l'Institution de Médiateur de la Région wallonne dans le futur.

2.

L'ACCESSIBILITÉ DU SERVICE DU
MÉDIATEUR À L'ÉGARD DU CITOYEN

A

L'accessibilité, priorité stratégique

L'accessibilité du Service du Médiateur de la Région wallonne est inhérente à sa raison d'être. En effet, l'article 1er du décret stipule : «Le Médiateur de la Région wallonne reçoit [...] les réclamations concernant, dans leurs relations avec les administrés, le fonctionnement des autorités administratives régionales wallonnes [...]». L'article 9, § 1er, poursuit plus loin : «Toute personne physique ou morale qui estime, à l'occasion d'une affaire la concernant qu'une autorité administrative visée à l'article 1er n'a pas agi conformément à la mission de service public qu'elle doit assurer, peut introduire sans frais une réclamation individuelle, par écrit ou sur place, auprès du Médiateur [...]». Comme je l'indiquais dans mon dernier Rapport¹, «le législateur a prôné le principe de la porte ouverte dans le cadre de la saisine du Médiateur de la Région wallonne. L'absence de formalisme et la possibilité de déposer une réclamation oralement font de l'Institution du Médiateur un organe administratif particulièrement souple et accessible».

Cette accessibilité du Service a toujours constitué pour moi une priorité et un objectif stratégique à atteindre. Rappelons qu'elle est un des principes fondamentaux du service public dans les relations en constante évolution que celui-ci entretient avec le citoyen, côtoyant la transparence et la responsabilité, le droit à des informations, à des procédures, à une législation compréhensibles et claires, la participation et l'adaptation, la confiance par la sécurité juridique et la fiabilité par des règles de fonctionnement stables.

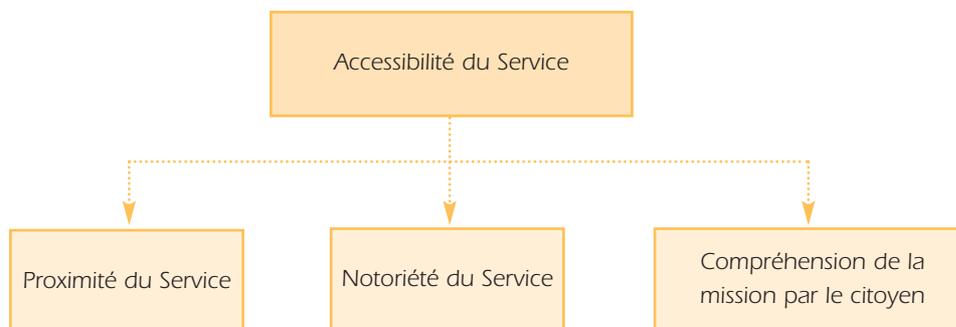
Comme je le signalais dans mon rapport 98-99, «La cause, au sens juridique du terme, du Service public, que l'on pourrait qualifier comme sa raison d'être, c'est le citoyen, la population, bénéficiaires du Service public»². Il va de soi que ce principe s'applique en tous points, et de manière encore plus impérative quand on considère sa mission, au Service du Médiateur de la Région wallonne.

Toujours dans ce même rapport, j'associais le travail du Médiateur à la création d'«un lieu privilégié d'écoute du citoyen et un observatoire de la perception et des attitudes du public à l'égard du Service public»³.

B

Dimensions de l'accessibilité et actions menées

L'accessibilité du Service du Médiateur de la Région wallonne ne doit pas se comprendre simplement comme les conditions d'accès du Service aux citoyens. L'envisager de manière globale nécessite de la considérer sous l'angle de la proximité de l'Institution, de sa notoriété et enfin de la compréhension de la mission du Médiateur par les citoyens.



(1) Rapport annuel au Parlement wallon 2001-2002, Le Médiateur de la Région wallonne, 430 (2002-2003) – N°1, page 46.

(2) Rapport annuel au Parlement wallon 1998-1999, Le Médiateur de la Région wallonne, 61 (1999-2000) – N°1, page 37.

(3) Ibidem, page 49.

Mon souhait a été, dès 1998, de mettre en place une politique coordonnée de communication, cohérente et s'adressant à différents «publics-cibles» (à savoir les citoyens, le grand public, les Parlementaires wallons, les fonctionnaires généraux et traitant de l'Administration wallonne). Cette politique de communication a été traduite, après un premier appel d'offres en 1999, en un plan de communication sur deux ans, et après un nouvel appel d'offres en 2001, en un plan de communication triennal. Tous deux visaient, dans un premier temps, à augmenter la notoriété du Service et ensuite à développer la compréhension de la mission du Médiateur et optimiser les outils mis en place. J'aborderai tout d'abord la question de la proximité du Service, avant de dresser un bilan résumé des actions relatives au développement de la notoriété auprès du grand public puis de traiter la question de la compréhension de la mission par le citoyen.

B.1. La proximité du Service du Médiateur de la Région wallonne

La proximité du Service du Médiateur de la Région wallonne est consubstantielle de sa mission (le Médiateur se doit d'être proche du citoyen afin d'exercer sa mission) et de l'absence de formalisme dans sa saisine, voulue par le législateur. Cette absence de formalisme, doublée de la gratuité d'accès au Service, se trouve confirmée dans le Règlement d'ordre intérieur en son article 5, §2 : «Les réclamations peuvent être écrites ou orales». Cette possibilité d'introduire une plainte orale augmente potentiellement la proximité du Médiateur.

Permanences décentralisées

Il restait alors à dynamiser ce principe, ce qui fut fait à travers l'organisation de permanences décentralisées du Service du Médiateur en Région wallonne. Une première expérience fut initiée en mai 1998 en région germanophone à Eupen. Au cours du premier semestre 1999, les permanences de Tournai et Charleroi furent organisées. Liège suivit en janvier 2000. Cinq nouvelles permanences s'ajoutèrent en mai et juin 2001 à Mons, La Louvière, Nivelles, Wavre et Arlon. Ces permanences bimensuelles sont organisées dans les Centres d'information et d'accueil de la Région wallonne. Une permanence décentralisée est également opérationnelle à Verviers depuis 2002, de même qu'à Marche-en-Famenne, dans les locaux de l'Administration communale. Début 2003, dans le cadre d'un accord avec l'Administration communale de Philippeville, une permanence y est organisée. Dinant sera la prochaine permanence, fin 2003, installée dans les locaux et avec la collaboration du Forem. En outre, le siège de Namur est accessible en permanence, avec ou sans rendez-vous.

Ces actions de décentralisation ont, non seulement, un impact sur la proximité du Service du Médiateur mais aussi sur sa notoriété à travers les actions de communication locales.

Je précise que ces permanences, nombreuses, en ce qui concerne la couverture du territoire wallon, et fréquentes, à raison de deux journées complètes par mois, sont perçues comme autant d'ancrages locaux et ne sont possibles que par le concours de trois agents de mon Service dont une attachée, coordinatrice de ces services extérieurs.

Il convient enfin de noter qu'à mon initiative, une expérience d'une permanence commune aux Médiateurs fédéral, régional et communautaire, est conduite à Marche-en-Famenne, à compter d'octobre 2003. Le choix de cette localisation tient à l'organisation indépendante antérieure d'une permanence des Médiateurs fédéral et régional en cet endroit (une fois par mois pour le fédéral et deux fois par mois pour le régional).

Téléphone vert

Une action «téléphone vert» a été mise en place dès mars 2000.

L'accès gratuit à ce numéro vert «0800-19199» est géré par un call center privé, sélectionné par appel d'offres. Après une formation par les agents de niveau I, les télé-opératrices bénéficient périodiquement de mises à jour de leurs connaissances et témoignent des difficultés ou problèmes rencontrés.

Ce service a généré près de 3500 appels depuis sa création.

Depuis juin 2003, le même numéro est accessible par fax pour les personnes malentendantes.

Accès aux personnes handicapées

Une attention particulière a été portée quant à l'accès du Service par les personnes handicapées.

Les actions entreprises ont été conditionnées, d'une part, par les encouragements liés à l'année européenne de la personne handicapée en 2003, et d'autre part par le déménagement de l'Institution de Jambes à la rue Lucien Namèche à Namur.

Outre les facilités d'accès liées au numéro vert évoqué ci-dessus, le bâtiment occupé par le Service présente toutes les facilités requises et la signalétique adéquate pour l'accès des personnes handicapées. Les installations ont été soumises à l'indice passe-partout.

Une place de parking pour personne handicapée a été sollicitée et obtenue devant le bâtiment, auprès de la Ville de Namur, qui en a assuré l'aménagement.

Selon une procédure concertée avec plusieurs associations concernées, une mécanique a été élaborée permettant à une personne handicapée de solliciter le déplacement d'un de nos collaborateurs à son domicile, pour enregistrer sa réclamation.

Enfin, notre nouveau site Internet prévoit une accessibilité aux personnes malvoyantes.

Réseau des Médiateurs

Des accords de gestion des réclamations et de coopération ont été convenus avec les autres Institutions de médiation parlementaires, comme le Collège des Médiateurs fédéraux et le Médiateur de la Communauté française, récemment installé, afin de garantir la transmission requise des plaintes relevant de la compétence d'un autre niveau de pouvoir. De cette façon, le citoyen voit les conditions d'accès au Service du Médiateur de la Région wallonne grandement augmentées.

Internet

Enfin, la mise sur pied d'un site Internet interactif dès 2000 a rendu le Service du Médiateur plus proche des citoyens «informatisés» par la facilité d'accès et de consultation, ainsi que la possibilité de déposer sa réclamation en ligne, au moyen d'un formulaire dit «intelligent».

Un nouveau site est en cours d'élaboration et sera opérationnel à partir de novembre 2003. Son accessibilité a été accrue, notamment pour les personnes souffrant de certains handicaps, ainsi que sa simplicité de consultation et la possibilité de déposer une réclamation en ligne.

B.2. La notoriété du Service du Médiateur de la Région wallonne

La notoriété du Service du Médiateur développe son accessibilité. Ce constat, accompagné d'une évaluation de sa faiblesse, a fait l'objet d'un premier développement dans mon Rapport 1998-1999 :

« Il est indispensable pour le Médiateur de la Région wallonne de développer une politique de communication destinée à donner davantage de notoriété à son Institution, à ses possibilités d'action et à la pertinence de celles-ci [...] l'action du Médiateur demeure encore trop largement méconnue auprès du grand public, mais également au sein de l'Administration et plus largement des autorités administratives régionales wallonnes » .

Il m'a semblé logique, dès le départ, de considérer le développement de la notoriété auprès de différents « publics-cibles », à savoir :

- les « bénéficiaires » potentiels du Service du Médiateur, à savoir les administrés, personnes physiques et personnes morales, telles les sociétés commerciales et les associations ;
- les autorités administratives régionales wallonnes ;
- les Députés wallons, en tant que partenaires et « prescripteurs » ;
- les autres « prescripteurs » ou « relais » de l'action du Médiateur, à savoir les autorités et élus locaux, les acteurs associatifs, les acteurs socio-économiques, etc.

Seules les actions entreprises auprès du grand public sont présentées ici. En effet, les éléments relatifs au développement de la notoriété auprès des autorités administratives régionales wallonnes et des parlementaires me semblent devoir être intégrées dans une analyse plus complète des relations entre ces acteurs et le Service du Médiateur et seront plus spécifiquement abordés aux chapitres 3 et 4 du présent bilan. Quant aux actions menées auprès des prescripteurs ou d'acteurs relais, tout en augmentant la notoriété du Service du Médiateur, elles me semblent plus viser un objectif de développement de la compréhension de la mission du Médiateur et sont à ce titre traitées sous le point 2.2.3.

(4) Op.cit., page 76.

(5) Il va de soi que les actions « grand public » peuvent, par leur nature, également toucher les Parlementaires, les fonctionnaires ainsi que les « prescripteurs ».

Les actions coordonnées suivantes ont été entreprises auprès du grand public lors de mon mandat :

Exercice	Actions menées
1997-1998	Définition d'un logo.
	Publication en toutes-boîtes.
	Réalisation d'un folder de présentation.
1998-1999	Publication en toutes-boîtes.
	1 campagne de cinq spots diffusés sur l'ensemble du réseau des TV communautaires.
1999-2000	Site Internet interactif (janvier 2000) en versions française et allemande.
	Téléphone vert (mars 2000).
	1 campagne en toutes-boîtes organisée dès le lancement du téléphone vert.
	1 campagne télévisée à travers le réseau des TV locales et communautaires.
	1 campagne d'information Métrabus, par voie d'affichage sur l'ensemble du réseau TEC de Wallonie.
	Nouveau dépliant présentant l'Institution du Médiateur, disponible notamment dans les Centres d'information de la Région wallonne. Ce folder a fait l'objet d'une version allemande à l'intention des citoyens wallons germanophones.
2000-2001	Diffusion d'un spot sur le réseau des télévisions communautaires francophones en Région wallonne.
	2 campagnes Métrabus par voie d'affichage sur l'ensemble du réseau TEC de Wallonie.
	2 campagnes toutes-boîtes de promotion du numéro vert.
2001-2002	Réalisation d'un nouveau folder de présentation du Service du Médiateur de la Région wallonne.
	Réalisation d'une brochure de présentation de l'Institution du Médiateur de la Région wallonne.
	Accord de collaboration avec les titres namurois de la presse gratuite du Groupe Vlan (espace hebdomadaire «le Billet du Médiateur de la Région wallonne») ⁶ .
	Diffusion d'un spot sur le réseau des télévisions communautaires francophones en Région wallonne.
	2 campagnes d'information Métrabus par voie d'affichage sur l'ensemble du réseau TEC de Wallonie.
	Diffusion d'un spot radio et d'encarts de relance toutes-boîtes dans le cadre des rencontres mensuelles du Médiateur.
2002-2003	Accord de collaboration avec les titres du Groupe Sud Presse, visant la publication hebdomadaire du «Billet du Médiateur de la Région wallonne» ⁶ .
	Accord de collaboration avec la revue «Dialogue», éditée par le Ministère de la Région wallonne, visant l'attribution d'une page A4 de la revue au Médiateur de la Région wallonne.
	Diffusion d'un spot sur le réseau des télévisions communautaires francophones en Région wallonne.
	Diffusion de spots radio et d'encarts de relance toutes-boîtes dans le cadre des rencontres mensuelles du Médiateur.
	2 campagnes d'information Metrabus par voie d'affichage sur l'ensemble du réseau TEC de Wallonie.
	Mise à jour de la brochure de présentation
	Edition mensuelle de «La Lettre du Médiateur de la Région wallonne».
Refonte du site Internet.	

(6) Cette action vise tant le développement de la notoriété que l'explication de la mission du Médiateur, de son rôle et de son fonctionnement. A ce titre, elle participe au crescendo de communication élaboré dans le plan, à savoir la construction d'une notoriété dans un premier temps, suivie d'un développement relatif à la compréhension de la mission du Médiateur.

B.3. La compréhension de la mission du Médiateur

Comme pour de nombreuses institutions de Médiation, le développement de la notoriété du Service du Médiateur fut un chantier complexe. En effet, la multiplication des services de médiation à tous niveaux dans notre société rend le paysage plus difficilement lisible par le bénéficiaire potentiel. En outre, le concept de médiation reste difficile à communiquer : conciliateur (sans être partisan) pour le bénéficiaire, révélateur (sans être simplificateur) pour le monde politique et institutionnel, ainsi que pour l'Administration. L'adaptation de la nature des messages a donc été un souci constant.

C'est pourquoi j'ai développé et mis sur pied une politique de communication auprès des prescripteurs et d'acteurs-relais en Région wallonne.

Diverses actions ont été réalisées. Tout d'abord en direction des communes wallonnes et des élus locaux, ensuite élargies à destination des «forces vives» socio-économiques. Des actions thématiques ont visé les cabinets d'architecture ainsi que les PME.

Exercice	Actions menées
1997-1998	
1998-1999	Folder de présentation du Service du Médiateur et affiches mis à disposition.
1999-2000	Opération de sensibilisation à destination de l'ensemble des communes wallonnes (juin 2000). Opération de sensibilisation à destination des cabinets d'architecture de la Région wallonne (septembre 2000).
2000-2001	Action de rencontre avec les élus locaux : rencontre-débat à Habay-la-Neuve en juin 2001, concernant les élus locaux des deux arrondissements du Sud Luxembourg. Diverses rencontres avec des représentants de communes wallonnes.
2001-2002	Rencontres mensuelles organisées en Wallonie à l'attention des mandataires locaux et régionaux ainsi que les forces vives locales tels les acteurs socio-économiques et les mouvements associatifs (La Louvière, Wavre, Verviers, Marche en Famenne). «La Lettre du Médiateur de la Région wallonne», périodique d'information mensuel destiné à l'ensemble des mandataires de Wallonie, tous niveaux de pouvoir confondus, ainsi qu'aux forces vives qui ont pu être recensées dans les milieux économiques, sociaux, associatifs et culturels. Espace rédactionnel dans «Dialogue». Rencontres d'information à la Chambre de Commerce et d'Industrie de Namur et au groupe de travail «médiation» du Barreau francophone. Action thématique de communication vers le secteur des PME, à savoir les entreprises de 10 à 250 salariés en Région wallonne.
2002-2003	Rencontres mensuelles organisées en Wallonie à l'attention des mandataires locaux et régionaux ainsi que les forces vives locales telles les acteurs socio-économiques et les mouvements associatifs (Amay, Philippeville, Tournai, Namur, Mons, Charleroi, Liège, Hannut, Nivelles). «La Lettre du Médiateur de la Région wallonne», périodique d'information mensuel destiné à l'ensemble des mandataires de Wallonie, tous niveaux de pouvoir confondus, ainsi qu'aux forces vives qui ont pu être recensées dans les milieux économiques, sociaux, associatifs et culturels. Espace rédactionnel dans la revue «Dialogue».

B.4. Actions transversales

Le panorama des actions entreprises au niveau de la communication ne saurait être complet sans mentionner l'existence d'outils transversaux :

- La charte graphique, élaborée lors de l'exercice 1999-2000 et modifiée au cours de l'exercice 2001-2002.
- L'obligation décrétalement pour les Administrations de mentionner l'existence du Service du Médiateur dans les documents administratifs⁷⁻⁸.
- Enfin le Rapport annuel du Médiateur au Parlement wallon : une première modification de présentation et d'amélioration de la lisibilité a eu lieu pour le Rapport 1997-1998 (format 16/24 et qualité de présentation) ; une deuxième étape a été franchie pour le Rapport 2000-2001 (format A4 et remodelage complet de la présentation et de la structure du Rapport).

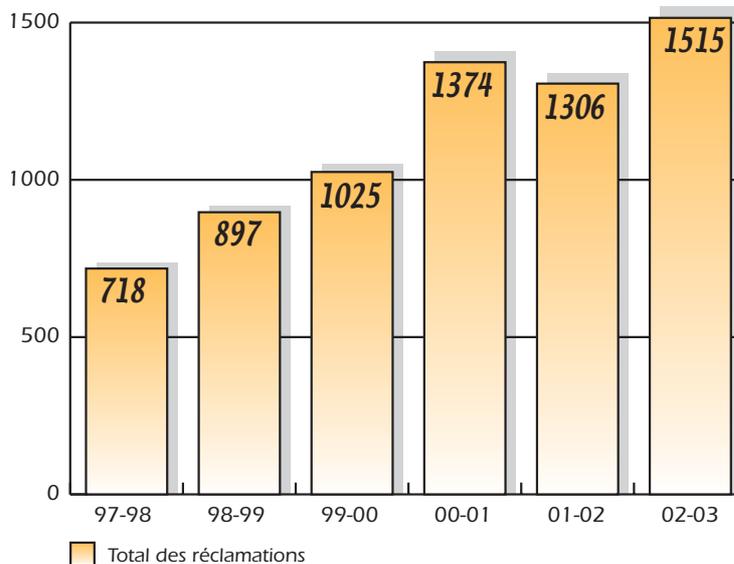
L'expérience d'un « digest », résumé d'une quarantaine de pages, a été menée pour le Rapport 1998-1999 mais abandonnée vu le manque d'intérêt qu'il a rencontré et le coût qu'il a engendré.

Pour des raisons budgétaires, j'ai dû renoncer à une version allemande du Rapport 2002/2003.

C Evaluation des actions menées

C.1. Quelques chiffres

Il est indéniable que l'accessibilité au citoyen du Service du Médiateur de la Région wallonne a fortement augmenté ces dernières années. Un examen rapide de l'évolution du nombre de réclamations l'atteste⁹:



Le nombre de réclamations orales est en augmentation (de 72, soit 10% du nombre total de réclamations, en 1997-1998 à 353, soit 27 %, en 2001-2002 et 382, soit 25 %, en 2002-2003).

Les permanences décentralisées sont organisées aujourd'hui dans douze villes de Wallonie, bientôt treize avec Dinant (contre une en 1997-1998). L'ensemble du territoire de la Région wallonne est ainsi couvert. Le volume de réclamations pour les permanences décentralisées les plus anciennes semble se stabiliser en 2002-2003 tandis que les autres permanences connaissent une progression notable.

A l'occasion des quatorze rencontres mensuelles organisées en diverses villes de Wallonie, j'ai eu le plaisir d'accueillir

(7) La charte graphique a d'ailleurs été réalisée principalement afin de faciliter le travail de l'Administration.

(8) Je pense que le sens de cette mesure doit dépasser l'obligation purement décrétalement ; en effet, la communication vers le citoyen est optimisée à la source de la décision administrative.

(9) Il est à noter que la baisse du nombre de dossiers en 2001-2002 est en grosse partie à imputer à la diminution du nombre de dossiers relatifs à la taxe sur les déchets ménagers.

plus de la moitié des Députés wallons.

Chaque rencontre a donné lieu à une conférence de presse préalable et, globalement, à la publication d'une trentaine d'articles dans la presse locale (le plus souvent relayés dans la revue de presse quotidienne du Parlement wallon) ainsi qu'autant d'interventions en radios ou en télévisions locales.

La Lettre d'information mensuelle est envoyée à 7000 exemplaires, à l'ensemble des élus de Wallonie (mandataires communaux et CPAS, provinciaux, régionaux, fédéraux) ainsi qu'aux forces vives représentant la société civile et aux Fonctionnaires généraux wallons.

C.2. Eléments qualitatifs

Il est difficile d'isoler, dans l'augmentation de l'accessibilité du Service, la part des actions de proximité, celle des actions de notoriété et enfin celle des actions relatives aux prescripteurs. Néanmoins :

- De manière objective, le Service du Médiateur est plus proche du citoyen qu'il ne l'était, de par les permanences décentralisées, la dynamisation du caractère informel du mode de saisine, etc.
- A n'en pas douter, la notoriété du Service du Médiateur de la Région wallonne a augmenté sur les dernières années.
- Il est aujourd'hui encore trop tôt pour mesurer l'impact des contacts avec les élus locaux et les acteurs socio-économiques.

En outre :

- Le Rapport annuel d'activités, aujourd'hui plus lisible, fait l'objet d'une diffusion plus large, y compris au niveau international, et est un outil de travail parlementaire¹⁰.
- La situation relative à la mention de l'existence du Médiateur, bien qu'encore insatisfaisante, a été améliorée. Sans être exhaustif, on peut citer à titre d'exemples la revue « Dialogue », « Les Echos du tourisme », « Les Echos du logement », les fiches pratiques de la DGATLP relatives aux aides au logement, les publications de la SWDE ...

Il m'apparaît donc légitime et non présomptueux de conclure que la stratégie de communication mise en place ces dernières années a porté ses fruits et a permis de dépasser largement le nombre de 1000 réclamations par an, objectif de l'année 2001.

D Les objectifs à poursuivre

Tout en maintenant les actions relatives à la notoriété auprès du grand public (celle-ci n'étant pas encore suffisamment installée), quelques lignes de force mériteraient une attention particulière :

- La poursuite des actions auprès des élus locaux et des forces vives, avec l'éventuelle mise sur pied d'une mission expérimentale de médiation communale assurée par le Médiateur régional¹¹. Plusieurs communes wallonnes ont déjà marqué un intérêt pour une expérience de collaboration de ce type.
- Des actions liées à l'amélioration de la connaissance du Service par les citoyens, par exemple en développant des actions plus ciblées en fonction des intérêts des différents segments de la population.
- Organisation de permanences communes aux Médiateurs fédéral, régional et communautaire, de manière à développer une meilleure compréhension par les citoyens. Une première expérience a été lancée dans ce sens à Marche-en-Famenne, à compter d'octobre 2003.
- Organisation de séances d'information associant notamment les établissements d'enseignement supérieur, les organisations socio-économiques, syndicales, mutuellistes, associations familiales et de consommateurs ...
- Mention de l'existence du Service du Médiateur sur les documents officiels administratifs, mais aussi sur les documents parlementaires et gouvernementaux (recommandation 98/99-3).
- Pour compléter les actions entreprises à l'égard de la population germanophone (folder, permanence, courriers, accès téléphone, site Internet), il serait souhaitable de disposer d'une version en langue allemande du rapport annuel (soit en version papier, soit sur support électronique).
- Lien entre les sites Internet des Administrations et des Organismes d'intérêt public, et le site Internet du Médiateur.

Ces lignes de force devront bien entendu être intégrées et mises en adéquation avec le plan stratégique de communication à venir.

(10) Voir le chapitre 4.

(11) Ce point sera abordé dans le chapitre 5.

3.

LA COLLABORATION ENTRE LE SERVICE DU
MÉDIATEUR ET L'ADMINISTRATION

A

*De la nécessité d'une collaboration équilibrée et volontariste
entre l'Administration et le Service du Médiateur*

La collaboration entre l'Administration et le Service du Médiateur est non seulement nécessaire à l'exercice de la médiation, mais indispensable et ce, pour différentes raisons.

Tout d'abord, dans le cadre strict du service rendu par le Médiateur au citoyen : en effet, l'instruction de la réclamation ne peut qu'être plus qualitative et performante si la collaboration entre le Service du Médiateur et l'Administration est efficace et ouverte.

Ensuite dans le but d'amélioration du fonctionnement et de la qualité de service rendu au citoyen par l'Administration. Je précisais, dans le rapport 1998-1999 : « Les réclamations formulées tant auprès des Administrations et du Service public en général, qu'auprès du Service du Médiateur devraient être davantage perçues comme un facteur de progrès, que comme le révélateur d'une erreur, d'une faute. La réclamation, quel que soit l'état d'esprit du réclamant, ne doit pas être considérée comme une agression et rejetée en bloc. Elle doit être analysée, disséquée et les aspects positifs qui en ressortent doivent être exploités pour améliorer le Service public. »¹².

Enfin, dans le cadre de ses prérogatives, le Médiateur peut émettre des recommandations tant sur le fonctionnement de l'Administration que sur des textes législatifs, décrets ou réglementaires. La collaboration entre l'Administration et le Service du Médiateur permet une meilleure prise en compte de la réalité administrative d'une part, et le regard de la compétence technique de l'Administration d'autre part.

B

Actions menées

Différentes actions ont été menées afin d'améliorer la collaboration entre l'Administration et le Service du Médiateur de la Région wallonne.

B.1. Rencontres directes avec les fonctionnaires**Rencontres avec les Fonctionnaires généraux**

Tout au long de mon mandat, j'ai pris l'initiative de rencontrer les Fonctionnaires généraux (Secrétaires généraux, Directeurs généraux et Inspecteurs généraux), selon une cadence annuelle ou bisannuelle en fonction des matières traitées. Ces rencontres ont permis de parcourir les éléments du Rapport du Médiateur relatifs à l'Administration en question mais aussi d'aborder la question de la collaboration avec le Service du Médiateur et, notamment, la mise en pratique de l'obligation décrétole de mentionner l'existence du Service du Médiateur dans les documents d'information au public.

L'objectif est aussi, par le contact humain, d'améliorer la réceptivité et la compréhension de l'action du Médiateur au sein de l'Administration, en s'adaptant à la sensibilité des un(e)s et des autres.

Rencontres avec les fonctionnaires traitant

Tout en respectant le principe de la voie hiérarchique¹³, des contacts ont été établis entre les fonctionnaires traitant et les collaborateurs du Service du Médiateur, de façon à améliorer la connaissance réciproque et à prendre conscience des méthodes de travail et des contraintes organisationnelles et/ou administratives de chacun. Au cours de mon mandat, une dizaine de rencontres ont poursuivi cet objectif. Ces réunions sont organisées sous le signe de la convivialité qui réunit l'ensemble de mon personnel autour de l'invité.

(12) Op.cit., pp.49-50.

(13) La notification de l'ouverture d'un dossier par le Médiateur est adressée au Fonctionnaire général du MRW ou du MET, ou au Directeur général de l'OIP concernée.

Rencontres entre staffs

Dans le même ordre d'idée, afin d'assurer une meilleure compréhension mutuelle du fonctionnement et des compétences de chacun, des rencontres entre les staffs de direction de certaines Administrations et du Service du Médiateur ont pu avoir lieu au cours de mon mandat. A titre d'exemple, ce type d'initiative a eu lieu avec la DGPL, la DGA, la DGATLP et la DG1 du MET.

B.2. Participation à des colloques organisés par l'Administration ou par des entités administratives

En fonction de l'évolution de certaines compétences, il n'est pas rare que l'Administration concernée prenne des initiatives en termes d'organisation de colloques ou séminaires, de séances de formation ou d'information.

En fonction de nos disponibilités, mes collaborateurs et moi-même participons au maximum à ces manifestations qui sont une occasion supplémentaire d'aller à la rencontre des fonctionnaires de l'Administration et, qui plus est, d'améliorer notre connaissance dans certains domaines comme l'urbanisme, l'environnement, le logement, le développement économique régional...

Les différents Rapports annuels dressent la liste de ces rencontres.

B.3. A la rencontre des « métiers » de l'Administration

Une meilleure compréhension de l'Administration passe aussi par une meilleure connaissance de ses métiers, de ses compétences.

C'est pourquoi, j'ai pris l'initiative de visiter, accompagné de certains de mes collaborateurs, des services de l'Administration.

- En juin 1999, le District de Ciney de la Direction générale des Autoroutes et des Routes.
- En février 2002, le Cantonement de Namur de la Division de la Nature et des Forêts de la DGRNE.
- En février 2002, le Centre hospitalier psychiatrique « Le Chêne aux Haies » à Mons.
- En septembre 2002, le Centre hospitalier psychiatrique « Les Marronniers » à Tournai.

B.4. Etablissement d'un réseau de correspondants au sein de l'Administration

Pour des raisons de proximité avec l'Administration, j'ai suggéré lors de l'exercice 1999-2000 de mettre en place un réseau de correspondants du Médiateur auprès de l'Administration, sur base d'une expérience similaire conduite par le Médiateur de la République française, Monsieur Bernard STASI.

Le rapport 1999-2000¹⁴ précise :

« Divers contacts ont été ainsi pris, notamment avec le Secrétariat général du Ministère de la Région wallonne, principalement concerné par les interventions du Médiateur. A l'initiative du Secrétaire général, chaque Direction générale du Ministère de la Région wallonne a délégué un correspondant chargé des relations entre les services internes de son Administration et le Service du Médiateur de la Région wallonne. L'objectif ici recherché tient en deux propositions :

- le correspondant, à pied d'œuvre dans une Administration qu'il connaît bien, devrait contribuer à améliorer la gestion de l'instruction des dossiers, en termes d'efficacité et de rapidité, sans pour autant faire barrage au principe de la voie hiérarchique ;
- le correspondant, connaissant davantage le rôle et les missions du Médiateur et l'intérêt de son intervention, devrait contribuer à mieux faire connaître l'Institution au sein même de l'Administration. »

Une première réunion des correspondants s'est tenue le 22 septembre 2000.

(14) Rapport annuel au Parlement wallon 1999-2000, Le Médiateur de la Région wallonne, 167 (2000-2001) – N°1, pp. 12-13.

B.5. Autres actions menées

D'autres actions plus transversales participent également à une meilleure coopération entre le Service du Médiateur et l'Administration :

- Au niveau du développement des compétences, les Agents de niveau 1 du Service du Médiateur ont développé des domaines « privilégiés » d'intervention tels que l'environnement, l'urbanisme, la fiscalité, le logement, les TEC, les routes, l'aide sociale, etc. ; la relation transversale entre le fonctionnaire traitant et l'Agent de niveau 1 devrait s'en trouver confortée.
- La Lettre mensuelle du Médiateur et le Rapport annuel d'activités sont des outils mis à disposition de l'Administration pour mieux comprendre la nature de la mission du Médiateur.
- Comme déjà mentionné plus haut, l'Administration devrait apporter sa collaboration à la mission du Médiateur à travers la mention de l'existence du Service du Médiateur dans les documents d'information à destination du public.
- Enfin, l'Administration apporte son soutien à l'action du Médiateur grâce à l'organisation des permanences décentralisées dans les CIA de la Région wallonne. En effet, ce faisant, la notoriété des permanences est fortement augmentée.

C *Evaluation des actions menées*

C'est sûrement à l'égard de l'Administration que je considère le résultat de mon action partagé, mitigé, ... parsemé d'insatisfaction.

En effet, une relation abstraite d'institution à institution – Administration / Médiateur –, basée sur des échanges de courriers, conduit à des mécanismes de résistance active ou passive, à une absence de réaction et de remise en cause, au rejet ou à la marginalisation d'un outil de démocratie voulu et mis en place par l'autorité la plus légitime d'une démocratie : un Parlement élu.

C'est pourquoi, je me suis efforcé au cours de ces six années, à asseoir des relations entre l'Administration et le Service du Médiateur sur des personnes, les Fonctionnaires généraux autant que les agents traitant.

L'énergie et le temps consacré à connaître, rencontrer ... et encore rencontrer, comprendre les personnes concernées, dialoguer avec elles, sont considérables, tant à ma charge qu'à celle de mes collaborateurs.

C'est un acquis de base indispensable pour envisager la route vers l'objectif à atteindre, un véritable esprit et une volonté libre d'agir de concert pour le mieux de tous.

Le chemin qui reste à parcourir pourrait paraître décourageant tant il est encore long et parsemé d'écueils : ce sera un véritable défi.

Si les contacts avec les Fonctionnaires généraux ont été établis dès le départ, force est de reconnaître que tous ne sont pas unanimement convaincus du bien-fondé de l'action du Médiateur et de sa valeur ajoutée potentielle dans le fonctionnement de l'Administration. Certains voient encore aujourd'hui dans l'Institution du Médiateur une source de critiques négatives et de surcroît de travail administratif. La coopération avec les Fonctionnaires généraux a, d'après moi, bien progressé mais peut sans doute être encore améliorée.

Les rencontres entre staffs n'ont eu lieu, jusqu'à présent, que dans certaines Directions générales, dans la mesure où j'ai pris cette initiative récemment, d'associer l'ensemble des agents de niveau I à ces rencontres inter-staffs. Celles-ci devraient s'intensifier dans les mois à venir et concerner, outre les deux Ministères, les OIP.

En ce qui concerne le réseau des correspondants et la dynamique qui aurait dû en résulter, leurs effets n'ont pas rencontré mes attentes à ce jour. « Manifestement, les contacts entre mon personnel et celui de l'Administration sont trop ponctuels. Les liens de coopération et de confiance que le réseau aurait pu engendrer n'ont pas été rencontrés. »¹⁵.

Enfin, comme je l'ai déjà souligné plus haut, la mention de l'existence du Service du Médiateur sur les documents officiels de l'Administration a fait de nets progrès, mais doit encore être améliorée et les efforts poursuivis dans ce sens. Mais, je le signalais déjà dans mon Rapport 2000-2001, « c'est donc bien au-delà de la mention obligatoire que les autorités administratives régionales wallonnes devraient réagir à l'égard du Médiateur, en considérant que son action n'a pas une finalité négative, voire coercitive, mais bien au contraire une finalité d'amélioration de l'efficacité des services publics, d'une plus grande satisfaction du citoyen et donc d'une meilleure reconnaissance du citoyen à l'égard

(15) Rapport annuel au Parlement wallon 2000-2001, Le Médiateur de la Région wallonne, 277 (2001-2002) – N°1, p. 43.

de l'Administration. Le Médiateur, dois-je sans cesse le rappeler, est un acteur du changement, non pas contre mais avec l'Administration. En ce sens, l'Administration et les Organismes d'intérêt public devraient davantage être concernés et davantage se manifester sur les remarques, suggestions et recommandations formulées par le Médiateur, que ce soit pour les encourager s'ils l'estiment nécessaire ou pour formuler des objections constructives le cas échéant »¹⁶. En conclusion, je pense que des pas dans le bon sens ont été faits, mais qu'il y a encore beaucoup de place pour améliorer la relation et dynamiser la coopération entre le Service du Médiateur et l'Administration.

D *Les objectifs à poursuivre*

A mon estime, c'est dans l'accroissement et l'amélioration des relations avec l'Administration que le Médiateur va devoir concentrer ses efforts dans les mois et années à venir, dans le but d'accroître encore et toujours une meilleure connaissance réciproque des acteurs en présence dans le processus de médiation et de vaincre les réticences qui sous-tendent le réflexe naturel de résistance au changement.

A ce titre, divers objectifs pourraient être poursuivis à l'avenir :

- Renforcer la transversalité de la communication entre le Service du Médiateur et l'Administration, par exemple en instituant un réseau de correspondants (ou tout autre système), en multipliant les réunions inter-staffs, en associant davantage les agents de niveau 1 de mon Service dans les contacts avec l'Administration.
- Valoriser la perception positive du rôle du Médiateur auprès de l'Administration (Médiateur-révéléateur).
- Evaluer les griefs et récriminations des réclamants au regard des contraintes de toute nature auxquelles l'Administration est confrontée (légales, organisationnelles, administratives...).
- Evaluer les recommandations et suggestions du Médiateur comme un facteur de progrès et non comme le constat d'un échec.
- Privilégier les contacts humains dans la relation Médiateur/Administration sans faillir à la procédure écrite et au principe de la voie hiérarchique.

4. LA RELATION AVEC L'INSTITUTION PARLEMENTAIRE

A *Le Médiateur : Institution quasi-parlementaire*

Dans son chapitre II, le décret créant l'Institution du Médiateur de la Région wallonne exprime la relation entre celui-ci et le Parlement wallon. Le Service du Médiateur de la Région wallonne fait clairement « partie » de l'Institution parlementaire wallonne.

C'est pourquoi je considère la relation avec le Parlement wallon comme un axe stratégique d'action et de réflexion. Et ce, selon plusieurs perspectives.

A.1. Indépendance du Médiateur, garantie de l'exercice de son mandat

Tout d'abord, comme l'énonce l'article 7 du décret, « dans la limite de ses attributions, le Médiateur ne reçoit d'instruction d'aucune autorité. Il ne peut être relevé de sa charge, en raison d'actes qu'il accomplit dans le cadre de ses fonctions. Il jouit d'une immunité spéciale dans l'expression d'avis ou d'opinions qu'il émet dans le cadre de ses fonctions ». Cet article assure l'indépendance du Médiateur, garantie de l'exercice de son mandat.

De ce point de vue, je tiens à manifester ma plus vive reconnaissance au Parlement qui laisse au Médiateur, dans le cadre de la « loi » et des « usages », une totale et complète marge de manœuvre, dans l'accomplissement de la mission confiée ainsi que dans l'organisation fonctionnelle – administrative et financière – du Service.

D'autre part, le Bureau du Parlement, qui intervient notamment dans la nomination du personnel et certaines relations administratives de l'Institution, s'est toujours montré attentif et ouvert à mes propositions.

(16) Op.cit., p.37.

A.2. Gestion du Service du Médiateur: la nécessité d'une liaison administrative efficace

Parallèlement le Parlement wallon, et en particulier son Bureau, entretient des relations privilégiées avec l'Institution du Médiateur, notamment dans le cadre de la gestion du personnel du Service du Médiateur, de l'octroi de la dotation annuelle et de la publicité des Rapports du Médiateur. Une gestion efficace du personnel, une dotation calibrée sur les actions stratégiques, une publicité pertinente sur le Rapport du Médiateur me semblent être des conditions sine qua non d'un développement du Service du Médiateur en Région wallonne. La liaison administrative entre le Médiateur et le Bureau du Parlement wallon mérite donc une attention particulière.

A.3. Le Rapport annuel, outil de travail parlementaire

Le Rapport annuel est une obligation essentielle du Médiateur à l'égard du Parlement wallon comme le stipule l'article 16 du décret. Le Rapport m'apparaît, outre comme un instantané sur les activités du Service du Médiateur au cours de l'exercice examiné, comme un réel outil de travail parlementaire. En effet, le Rapport, et au-delà sa présentation et sa discussion, peut constituer une véritable source d'inspiration du travail législatif, entre autres en proposant une vision claire et précise des difficultés rencontrées en cours d'exercice, en s'inspirant des recommandations contenues dans le Rapport. Outil du travail parlementaire, il participe alors au contrôle démocratique qu'exerce le Parlement wallon à l'égard du Gouvernement wallon, à qui incombe la responsabilité de l'action administrative.

La présentation du Rapport et sa discussion dans les différentes Commissions parlementaires sont donc incontestablement des priorités stratégiques dans l'exercice du Mandat de Médiateur, auxquelles je me suis attaché avec conviction dès ma prise de fonction.

A.4. Les Parlementaires, prescripteurs et relais de la médiation

Le rôle potentiel de prescripteur et de relais du concept de Médiation des Députés wallons est indéniable. Ils jouent à ce titre un triple rôle à mettre en parallèle avec les dimensions de l'accessibilité précédemment identifiées : élément de proximité du Médiateur avec les citoyens, vecteur de la notoriété de l'Institution du Médiateur et enfin relais du concept et de la juste compréhension de la mission du Médiateur.

A ce titre, les contacts avec les Groupes politiques démocratiques et les Parlementaires, individuellement, font également partie des priorités développées dans le cadre de la mission du Médiateur.

B Actions menées

B.1. Procédure d'examen du Rapport annuel du Médiateur de la Région wallonne

Comme je le souligne dans le Rapport 2001–2002, « Au fil des ans, depuis l'existence de l'Institution du Médiateur de la Région wallonne, les relations que celle-ci entretient avec le Parlement wallon ont considérablement évolué et se sont renforcées dans le cadre d'un véritable partenariat.

Celui-ci n'est pas dû au hasard puisqu'il a pu se développer grâce à la nouvelle procédure d'examen du Rapport annuel du Médiateur de la Région wallonne, telle qu'elle résulte de la modification de l'article 75 du Règlement d'ordre intérieur du Parlement. Sans rappeler in extenso les termes précis de cette procédure, on peut la résumer dans la possibilité offerte à chaque Commission parlementaire de se saisir du Rapport annuel du Médiateur, des matières qui la concernent plus précisément. »¹⁷

Cette procédure a été mise en œuvre en 2002 pour la deuxième année consécutive. Les deux premiers Rapports ont été présentés devant la Commission des Affaires intérieures et de la Fonction publique. Les deux rapports suivants ont fait en outre l'objet d'une présentation plus solennelle par le Médiateur au Président du Parlement wallon, dans le

(17) Op.cit., p.33.

cadre de la Conférence des Présidents. Outre la présentation globale du Rapport devant la Commission des Affaires intérieures et de la Fonction publique, le Rapport 1999–2000 a, lui, été présenté, devant cinq Commissions. Une note explicative a été transmise à une sixième Commission. Pour des raisons de timing, le rapport final de synthèse n'a pu être présenté en séance plénière au Parlement.

Le Rapport 2000-2001, quant à lui, a été remis officiellement au Président du Parlement wallon en présence de la Conférence des Présidents le 24 janvier 2002. J'ai ensuite présenté mon Rapport devant quatre Commissions, trois autres ayant émis le souhait, soit de rencontrer le Médiateur plus tard, soit de s'en tenir au Rapport. Le Rapport de la Commission des Affaires intérieures et de la Fonction publique, relatif au Rapport annuel du Médiateur de la Région wallonne pour l'exercice 2000-2001 a été présenté en séance plénière au Parlement wallon le 11 juin 2002.

Le dernier Rapport 2001-2002 a été remis officiellement au Parlement wallon, à l'occasion de l'inauguration de la nouvelle implantation du Service du Médiateur de la Région wallonne, le 29 janvier 2003.

Le Rapport a ensuite été examiné par trois Commissions, à l'occasion de l'audition du Médiateur, tandis que trois autres Commissions ont réagi par courriers dont deux ont donné lieu à des commentaires écrits détaillés.

Le Rapport de synthèse a été discuté au sein de la Commission des Affaires intérieures et de la Fonction publique, le 11 mai 2003.

Le Rapport final a été présenté en séance plénière du Parlement wallon, le 28 mai 2003, clôturant ainsi la procédure d'examen du Rapport 2001-2002.

A l'heure actuelle la procédure mise en place par le Parlement wallon est la seule du genre dans notre pays. Il convient de la préserver et de la valoriser, tant il est vrai qu'elle conforte un rôle essentiel de la mission du Médiateur, de concourir à l'intérêt général et qu'elle témoigne de la dynamique qui existe et se développe entre le Parlement et le Médiateur.

B.2. Les contacts avec les groupes politiques

L'objectif poursuivi est double :

- d'une part renforcer le rôle du Médiateur dans la plus-value qu'il peut apporter au travail parlementaire, en associant les Parlementaires à la démarche et donc en généralisant l'intérêt pour la médiation régionale au sein du Parlement ;
- d'autre part renforcer la notoriété du Service du Médiateur au sein du Parlement.

Pour ce faire, j'ai établi des contacts avec les chefs de groupe des partis démocratiques. Trois d'entre eux ont été rencontrés, un accord de principe de rencontre ayant été établi pour le quatrième. J'ai également proposé, à plusieurs reprises, des rencontres avec les différents groupes lors de leurs réunions périodiques. Cette initiative, bien accueillie unanimement, n'a cependant pas encore été rencontrée.

B.3. Les contacts avec les Parlementaires

J'ai également eu l'occasion d'entretenir des relations individuelles avec de nombreux Parlementaires, par le biais de rencontres informelles, au cours de mes visites mensuelles d'arrondissement ou à la suite d'interpellations de certains Mandataires sur des dossiers spécifiques.



Evaluation des actions menées

Il est indéniable que la relation entre l'Institution du Médiateur et le Parlement wallon s'est renforcée au cours de ces dernières années, par des efforts mutuels concertés et librement consentis.

Grâce à la modification de l'article 75 du Règlement d'ordre intérieur du Parlement, le travail sur le Rapport annuel dans les différentes Commissions parlementaires représente un réel processus d'enrichissement mutuel. Différentes remarques formulées dans les Rapports du Médiateur (par exemple par rapport au CWATUP) ont pu favorablement influencer le travail législatif. Par contre, si les recommandations du Médiateur font davantage l'objet d'une réflexion et d'un débat, notamment à l'occasion de mes auditions en Commissions, leur prise en compte – leur pertinence comme leur inadéquation possible – n'est que très rarement rencontrée. D'autre part, elles ne débouchent pas sur des propositions de décret (à l'exception de la proposition octroyant un droit de réclamation auprès des

Administrations). Néanmoins, le dialogue est engagé et une méthode d'évaluation de ces recommandations pourrait être recherchée, le cas échéant, avec le concours du Gouvernement wallon et de l'Administration.

Les contacts avec les Chefs des Groupes politiques ont également participé au renforcement de la relation, de même que les relations développées avec certains mandataires y contribuent.

En ce qui concerne la liaison administrative entre l'Institution du Médiateur et le Parlement, en particulier par l'intermédiaire du Bureau, il me semble que la coopération pourrait encore s'accroître : je n'ai pas eu, au cours des six années écoulées, l'opportunité de venir expliciter les tenants et aboutissants de mes différentes demandes, voire d'exposer la situation générale de mon Service sur le plan organisationnel, budgétaire... Il est vrai que j'ai de mon côté pris peu d'initiatives à cet égard. Je considère dès lors que la mise sur pied d'une coopération plus efficace encore, reposant sur la transparence et la fréquence de la relation, renforcerait la compréhension du fonctionnement de l'Institution du Médiateur, gage d'une sereine indépendance de cette dernière.

D Objectifs à poursuivre

Les actions menées jusqu'à présent ont d'ores et déjà atteint certains de leurs objectifs. Les objectifs à poursuivre ont donc principalement trait au renforcement de cette tendance et à l'utilisation législative du travail du Médiateur :

- Poursuivre l'approfondissement du processus de présentation et de discussion du Rapport et en augmenter la « publicité » par une présentation en séance plénière. Je suggère à cet effet, à l'instar de mon collègue français, de faire précéder la lecture du Rapport final de synthèse en séance plénière, par une brève intervention du Médiateur.
- Poursuivre la collaboration avec les Commissions parlementaires en y associant davantage les Premiers Conseillers et Conseillers.
- Définir une procédure et/ou des critères d'évaluation des recommandations formulées dans le Rapport annuel.
- Renforcer la collaboration avec les Groupes politiques, en les rencontrant lors de réunions de Groupe.
- Organiser des réunions relatives au fonctionnement administratif du Service du Médiateur avec le Bureau ainsi qu'à la présentation et à la discussion du budget.
- Associer le Parlement à des rencontres et échanges d'expériences avec d'autres Institutions de médiation parlementaires, en Belgique et à l'étranger.
- Evaluer et adapter le cas échéant, les dispositions du décret du 22 décembre 1994 et des décrets modificatifs de février et juin 1997.
- Permettre au Parlement de clarifier sa position à l'égard de l'intervention du Médiateur dans les réclamations, objet d'un recours administratif ou susceptibles de faire l'objet d'un recours administratif, notamment à la lumière de situations vécues dans d'autres Institutions de médiation.
- Actualiser le Règlement d'Ordre Intérieur réglant le processus d'examen des réclamations.

5.

LE MÉDIATEUR DE LA RÉGION WALLONNE DANS L'ENVIRONNEMENT DE LA MÉDIATION

A La médiation, un concept dynamique

En ma qualité de Médiateur de la Région wallonne, j'ai accordé un certain intérêt à l'environnement belge et international de la médiation. En effet, la médiation est un concept encore relativement jeune, en pleine dynamique et en plein développement. Phénomène marginal dans les années 70, la médiation publique et parlementaire est aujourd'hui institutionnalisée dans plus de 100 pays, avec plus de 400 institutions nationales et régionales. C'est dire que l'intégration de notre Institution dans un réseau lui apporte une plus-value grâce au partage des bonnes pratiques et des expériences mutuelles. Certains de ces réseaux proposent en outre à l'ordre de leurs travaux des évaluations thématiques permettant d'approfondir la réflexion des participants.

Certaines associations ou fédérations sont également mises sur pied, par exemple la concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans en Belgique (CPMO), l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF), l'Institut international de l'Ombudsman (IOI) ...

B Actions menées

- Le Service du Médiateur de la Région wallonne entretient en premier lieu des liens particuliers avec les différents Médiateurs institutionnels en Belgique ; en effet, le maillage entre le Médiateur de la Région wallonne, les Médiateurs fédéraux, les Médiateurs communaux en place et le tout récent Médiateur de la Communauté française, renforce l'accessibilité du citoyen aux différents Médiateurs concernés¹⁸. J'ai également eu l'occasion de rencontrer fréquemment le Médiateur de la Communauté flamande, avec lequel j'entretiens de nombreux contacts permettant d'échanger des expériences et des idées, et de partager certains projets¹⁹.

- Sur le plan communal, la Wallonie ne compte que deux Médiateurs communaux, à Charleroi et La Louvière, alors qu'en Flandre, on en dénombre une bonne dizaine.

Conscient des difficultés rencontrées par les communes, notamment sur le plan financier, je n'ai cependant pas renoncé à plaider en faveur de la médiation communale qui me paraît revêtir une importance non négligeable, compte tenu de la proximité du niveau communal et des préoccupations de première proximité de la population. Dans mes Rapports annuels successifs, depuis 1999, j'attire l'attention du Parlement wallon sur les formules possibles d'organiser la médiation communale, sans nécessairement contraindre les communes à des sacrifices, notamment financiers, insurmontables. Ces propositions résultent du projet de résolution sur le rôle des Médiateurs et Ombudsmans dans la défense des droits du citoyen, adopté par l'Assemblée du Congrès des Pouvoirs locaux et régionaux de l'Europe, le 17 juin 1999. Elles rejoignent la préoccupation, dont je me suis fait l'écho, de la nécessité d'un réseau cohérent de médiation²⁰.

La régionalisation des lois organisant les communes et provinces et l'installation récente d'un Médiateur à la Communauté française renforcent l'opportunité pour la Région wallonne d'investir dans ce chaînon manquant de la médiation publique, qui intéresse au premier chef l'ensemble de nos concitoyens.

- J'ai également manifesté de l'intérêt pour les travaux menés au sein de la Concertation Permanente des Ombudsmans et Médiateurs de Belgique (CPMO) qui regroupe les Médiateurs parlementaires, communaux, les Médiateurs des entreprises publiques autonomes et les Ombudsmans privés sectoriels (banques-assurances-bourse...), dans la limite d'une démarche informelle de rencontre des différents Médiateurs de Belgique. Je me suis montré plus réservé par rapport à une démarche plus formelle, notamment par rapport à des actions de communication concernant en tout ou en partie le secteur de la médiation privée.

Dans le cadre des réflexions issues de la CPMO, a eu lieu à Bruxelles, à l'initiative du Président de la Chambre et du Président de la Commission des Pétitions, un colloque sur la médiation publique (le 15 janvier 2001) au cours duquel des Médiateurs ont pu s'exprimer sur leur rôle dans le paysage institutionnel belge et sur leurs relations entre les différentes Institutions.

- Les Médiateurs de la « Grande Région » ont également manifesté le souhait de coopérer et d'établir un réseau, poursuivant ainsi le vœu exprimé par les chefs de Gouvernement de la « Grande Région » à l'occasion des sommets de Mondorf les Bains en 2001 et Sarrebruck en juin 2003. Un accord de coopération sera signé officiellement à Trèves le 4 novembre. A la demande de mes collègues, j'ai accepté la Présidence du Comité de suivi et de pilotage pendant les deux prochaines années, qui évaluera et mettra en pratique la coopération entre les institutions de médiation.
- Le Service du Médiateur de la Région wallonne est également acteur du réseau informel des Médiateurs régionaux de l'Union européenne. Avec le support du Médiateur de l'Union européenne et des Médiateurs parlementaires belges, mon collègue flamand et moi-même avons eu le plaisir et l'honneur d'organiser en Belgique, en 2001, la 3^{ème} Conférence européenne regroupant les Médiateurs régionaux et les Médiateurs nationaux ou fédéraux et Institutions assimilées de l'Union européenne²¹.

(18) En permettant entre autres un renvoi adéquat vers le Médiateur compétent (cfr.chapitre 2).

(19) La recommandation relative à la mise sur pied au sein de l'Administration de services de traitement des plaintes en première ligne provient d'un décret appliqué en région flamande (décret du 1^{er} juin 2001 octroyant un droit de réclamation à l'égard des Administrations).

(20) Voir à ce propos le texte de la résolution p. 22 et suivantes du Rapport 1998-1999.

(21) Deux autres Conférences, réunissant uniquement les Médiateurs régionaux de l'Union européenne, s'étaient tenues en 1997 et 1999.

Dans le cadre de cette manifestation, les délégations ont été reçues au Parlement wallon à Namur, le 19 septembre 2001, à l'occasion d'une séance académique présidée par le Président du Parlement wallon, en présence de nombreux Députés wallons.

Précédemment, le 20 novembre 2000, j'ai accueilli Monsieur Jacobs SÖDERMAN, Médiateur européen, en visite officielle à Namur, à l'occasion de laquelle une rencontre avec le Bureau du Parlement wallon a eu lieu. Monsieur SÖDERMAN a présenté son projet de « Charte de bonne conduite administrative européenne » qui, depuis, a été adoptée par le Parlement européen.

- Le Médiateur de la Région wallonne est membre fondateur de l'AOMF²², fondée en 1998. Sans m'étendre sur l'ensemble des objectifs de cette Association, il me semble important d'insister sur le rôle conséquent que le concept de Médiation peut jouer par rapport à l'exercice de la démocratie, de la paix sociale ainsi que de la défense et la promotion des droits de l'homme et sur le développement nécessaire du professionnalisme des Institutions d'Ombudsmans et de Médiateurs, dont la francophonie est un vecteur et un porte-drapeau unanimement reconnus.
- Enfin, le Médiateur de la Région wallonne est membre de l'Institut international de l'Ombudsman (IOI). Je participe activement aux initiatives prises par la « Région Europe » de cette organisation, qui tient une assemblée annuelle dans une région ou un pays européen.

C Evaluation des actions menées

Tout d'abord, il est évident que le maillage entre Médiateurs régionaux, communautaires et fédéraux en Belgique est indispensable. Il me semble pouvoir porter un jugement positif quant à l'efficacité de notre maillage et au renvoi des réclamations mal orientées vers le Médiateur compétent. L'organisation du système administratif belge n'est pas chose aisée pour le citoyen ; la médiation se devant d'être proche du citoyen, c'est à elle à simplifier et à faciliter l'accès à l'Institution adéquate.

A ce titre, je citerai notre récente expérience commune d'organiser une permanence unique à Marche-en-Famenne, qui concerne les trois niveaux institutionnels : fédéral, régional et communautaire.

C'est d'ailleurs pour une raison de « lisibilité » par le citoyen que je considère la mise en place de Médiateurs sectoriels (par rapport aux compétences des entités administratives) comme inadéquate et néfaste pour la transparence des activités de Médiation²³.

En termes d'évaluation, les contacts et résultats liés à la concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans (CPMO) sont mitigés par les divergences d'intérêts qui surgissent entre les Médiateurs parlementaires et les autres Médiateurs. Ces derniers ont, en effet, besoin de s'appuyer sur une structure de légitimation, de type lobby, pour s'affirmer tandis que les Médiateurs parlementaires disposent de la loi ou du décret à cette fin. D'autre part, il serait inconvenant que les Médiateurs parlementaires s'associent à des revendications de leurs collègues du secteur privé pour justifier leur existence ou encourager la création d'un service de médiation privé.

Dans le cadre des activités de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF), j'ai participé, au cours de mon mandat, à l'Assemblée générale constitutive de l'association, en mai 1998, à Nouakchott en Mauritanie. Deux congrès statutaires ont suivi, à Ouagadougou au Burkina Faso en 1999 et à Andorre en 2001. Le prochain congrès aura lieu à Tunis en octobre 2003. Ces rencontres donnent lieu à de nombreux échanges d'expériences, outre l'organisation de l'assemblée générale statutaire.

Chaque congrès vise un thème particulier (« l'AOMF, outil de renforcement et de développement des bureaux d'Ombudsmans et Médiateurs dans la francophonie » en 1999 ; « Les prérogatives, outils et techniques d'information à la disposition de l'Ombudsman et du Médiateur » en 2001) et en marge de ceux-ci est organisée une session d'information et de formation à destination des collaborateurs des services de médiation, à laquelle deux de mes collaborateurs ont participé.

Décollant de l'action de l'AOMF pour promouvoir la création d'institutions de médiation dans le monde francophone, j'ai été convié à me rendre, avec d'autres collègues francophones, au Liban et au Mali, respectivement en 2002

(22) L'AOMF compte aujourd'hui 36 membres actifs, issus du monde de la francophonie.

(23) Il est ici à noter qu'afin d'éviter tout malentendu, un accord de coopération sera prochainement signé avec l'ACNAW, l'autorité indépendante chargée de la gestion des réclamations dans le domaine des nuisances sonores aéroportuaires, qui sera responsable du traitement des réclamations en première ligne, le Service du Médiateur restant l'intervenant en deuxième ligne.

et 2003, à l'invitation des Gouvernements de ces pays, pour présenter l'Institution du Médiateur de la Région wallonne.

D'autre part, en juillet 2003, j'ai accueilli en mon Service, Madame Diakite Fatoumata N'DIAYE, Médiatrice de la République du Mali, en visite officielle en France et en Belgique.

Enfin, le 21 octobre, j'accueillerai Monsieur Alain François ADIHOU, Ministre chargé des relations avec les Institutions, la Société civile et les béninois de l'extérieur de la République du Bénin, chargé du dossier de création d'une Institution de Médiateur au Bénin.

A la suite de la visite de Monsieur Jacob SÖDERMAN en novembre 2000, dont j'ai fait état plus haut, une rencontre avec son successeur, Monsieur Nikos DIAMANDOUROS, est prévue d'ici la fin 2003.

Au niveau de l'IOI (Institut International de l'Ombudsman), mon action s'est essentiellement tournée vers les enjeux européens de l'association et en particulier la velléité de certains collègues nationaux plaçant pour scinder la médiation « nationale ou fédérale » d'une part, et la médiation « régionale et locale » d'autre part. Cette attitude, notamment justifiée par un nombre croissant de Médiateurs régionaux et locaux au détriment du nombre de Médiateurs nationaux et fédéraux, ne me paraît pas justifiée par référence au système institutionnel de notre pays, qui gomme toute échelle hiérarchique (équipollence des normes) entre l'instance fédérale et les entités fédérées.

D *Objectifs à poursuivre*

- Activer la recommandation 98-99/2 : coopération internationale
« Dans de nombreux accords de coopération internationale conclus par la Région wallonne avec d'autres régions ou pays du monde entier, le Médiateur de la Région wallonne pourrait être susceptible d'enrichir les conditions générales de la coopération envisagée, selon les lignes directrices et en fonction des priorités arrêtées par le Parlement et le Gouvernement wallons. Membre de plusieurs organisations internationales, le Médiateur de la Région wallonne pourrait amplifier ses contacts ou les développer de façon particulière avec des régions avec lesquelles la Région wallonne est engagée par un accord de coopération ».
Le contenu de cette recommandation demeure sans aucun doute d'une grande actualité.
- Associer avec modestie mais volontarisme l'Institution du Médiateur de la Région wallonne aux initiatives prises et aux efforts déployés par l'AOMF pour encourager la création de nouvelles institutions de médiation dans l'espace francophone et aider les institutions existantes qui souffrent d'un manque de moyens ou de savoir-faire (accueil de stagiaires, formation ...).
- Etre à la recherche et à l'écoute des expériences d'autres institutions, profitables pour la Région wallonne, comme, par exemple :
 - la Charte de bonne conduite administrative de l'Union européenne, promue par le Médiateur européen ;
 - un comité des usagers wallons, à l'instar du Conseil national de la Consommation au niveau fédéral ;
 - des expériences de médiation communale assurée par le Médiateur régional, ainsi qu'il en résulte de l'expérience en Val d'Aoste où une Commission parlementaire (Affaires intérieures et Fonction publique) s'est rendue en mai 2002 ;
 - le réseau des correspondants de l'Administration et l'évaluation des recommandations tels que les a mis en place le Médiateur de la République française ;
 - ...

Ces propositions ont déjà fait l'objet de remarques, suggestions et recommandations dans mes Rapports annuels mais ne sont pas encore sur le chemin de l'aboutissement.

- Assurer l'application et le suivi de l'accord de coopération des Médiateurs de la « Grande Région ».
- Développer des permanences communes et des collaborations rapprochées et soutenues entre les institutions de médiation à l'échelon fédéral, régional et communautaire.
- Promouvoir, par mon Institution, les idéaux de démocratie et de solidarité, dont la Wallonie est intrinsèquement porteuse, dans ses institutions et dans son organisation.

6.

LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES
INTERNES ET L'AMÉLIORATION DES
PROCESSUS DE TRAVAIL

A

L'Institution du Médiateur de la Région wallonne sur la voie de la Qualité

L'ensemble des chantiers stratégiques envisagés ne saurait être rencontré sans compter sur le soutien d'une équipe aux compétences maîtrisées et des processus de travail adaptés. Par exemple, il serait en effet vain d'augmenter l'accessibilité du Service sans en même temps garantir un traitement optimal des réclamations et demandes des citoyens. Il serait tout aussi vain de vouloir développer la collaboration avec l'Administration sans en même temps permettre aux agents de niveau 1 du Service d'approfondir leurs connaissances en certaines matières traitées. Il serait incompréhensible de vouloir approfondir les relations entre le Parlement et l'Institution du Médiateur de la Région wallonne sans gérer de manière professionnelle les dossiers des citoyens, sans établir des recommandations basées sur une réalité du terrain bien analysée, sans gérer adéquatement la dotation budgétaire.

Il m'est donc apparu crucial de développer le professionnalisme de l'Institution (tant en développant les compétences qu'en optimisant les processus de travail) afin de relever tous ces différents défis. Ce professionnalisme s'est traduit au niveau de la gestion du personnel, de l'organisation financière, de la gestion immobilière, de la gestion informatique et du recours à différentes expertises externes.

B

*Dimensions de la gestion***B.1. Le personnel****L'évolution du cadre**

A l'heure actuelle, je suis entouré de 13 collaborateurs effectifs auxquels s'ajoutent un premier Conseiller détaché et un Huissier-chauffeur en disponibilité.

Le tableau ci-dessous donne la situation générale du personnel, arrêtée en octobre 2002.

Bureau 6/4/95 Cadre	Situation 7/95 Cadre	Situation 10/95 Cadre	Situation 10/2002 Engagés
1 Premier Conseiller	2 Premiers Conseillers	2 Premiers Conseillers 1 Conseiller	2 Premiers Conseillers ²⁴ 2 Conseillers ²⁵
3 Conseillers-adjoints	2 Conseillers-adjoints	1 Conseiller-adjoint	1 Conseiller-adjoint ²⁶
3 Assistants : ▪ comptable/économe ▪ greffe ▪ documentaliste	2 Assistants : ▪ comptable ▪ documentaliste	2 Assistants : ▪ comptable ▪ documentaliste	3 Assistants : ▪ comptable ▪ documentaliste ▪ services extérieurs ²⁶
2 secrétaires de direction 2 secrétaires sténo-dactylo 1 huissier classeur 1 chauffeur	1 Premier rédacteur 2 secrétaires de direction 2 secrétaires sténo-dactylo 1 Premier commis 1 chauffeur	1 Premier rédacteur 2 secrétaires de direction 2 secrétaires sténo-dactylo 1 Premier commis 1 chauffeur	1 Premier rédacteur 2 secrétaires de direction 1 secrétaire sténo-dactylo 1 Premier commis 1 chauffeur ²⁷

(24) Un Premier Conseiller a été détaché vers le Commissariat à la Simplification administrative (décision du Bureau du 28 février 2002).

(25) Le cadre initial a été élargi à un poste de Conseiller (décision du Bureau du 25 avril 2002).

(26) Le poste de secrétaire sténo-dactylo prévu dans le cadre initial a été élargi à un poste d'assistant. Les postes de Conseiller adjoint et d'assistant ont été pourvus (décision du Bureau des 4 juillet et 7 octobre 2002).

(27) L'huissier chauffeur mis en disponibilité en août 2003 à la suite d'une incapacité professionnelle de longue durée a été remplacé par un agent contractuel temporaire (décision du Bureau du 4 juillet 2002).

L'organisation du personnel

3 pôles structurent cette organisation :

- La gestion des réclamations, c'est-à-dire le traitement des réclamations, les contacts avec l'Administration, la rédaction du Rapport annuel ... Elle est assurée par le Premier Conseiller, les Conseillers, le Conseiller-adjoint.
- Les services extérieurs qui concernent la gestion et l'organisation des permanences décentralisées, l'accueil des citoyens, les contacts avec les élus et les forces vives, notamment dans le cadre des rencontres du Médiateur. Ces tâches sont assurées sous la coordination d'une Attachée, avec la collaboration partielle de trois agents – le Comptable germanophone, le Greffier, l'Attaché RP.
- La gestion administrative concerne la comptabilité, la gestion financière, la gestion administrative du personnel, l'informatique, la documentation, la logistique, la gestion immobilière ... Elle est assurée sous la coordination d'un Conseiller économiste, assisté du Comptable, de la Documentaliste, du Greffier et d'une Secrétaire de direction.

Il convient de préciser que le pool de quatre Secrétaires assure des missions transversales.

Dès ma prise de fonction, j'ai mis en place un projet « participatif » en termes de développement de la gestion du personnel, visant à une plus grande mobilité, une participation et une motivation accrues de l'ensemble des agents.

Ce plan est axé :

- sur une participation de chaque agent aux missions spécifiques de la médiation.
- sur une plus grande complémentarité des fonctions et une meilleure connaissance réciproque des missions de chacun.
- sur une meilleure connaissance de l'Administration en général et de certains fonctionnaires traitant en particulier.
- sur une politique de formation du personnel.

En fonction de l'évolution des activités du Service, qu'il s'agisse de l'accroissement du nombre de permanences décentralisées, qu'il s'agisse de l'accroissement du nombre de réclamations, qu'il s'agisse de l'évolution institutionnelle et législative, ce plan de gestion a accompagné ces évolutions. Ainsi, si la complémentarité et la transversalité des tâches et des compétences demeurent un principe de fonctionnement interne, chaque agent de niveau 1, tout en restant polyvalent dans l'instruction des réclamations, se voit confier des domaines de compétences privilégiés dans lesquels il est davantage spécialisé. Sans avoir l'exclusivité de traitement des réclamations dans ces domaines, l'agent concerné a d'une part, une mission de conseil à l'égard de ses collègues et d'autre part, une mission de synthèse des préoccupations rencontrées, utiles dans les contacts et relations avec l'Administration, ainsi qu'à l'occasion de la rédaction du Rapport annuel.

En ce qui concerne la multiplication des permanences décentralisées, dans un souci de bonne organisation, celles-ci ont été planifiées et optimisées grâce à la coordination d'une Attachée engagée en 2002. L'Agent comptable et le Greffier contribuent à donner leur appui à la gestion des 12 permanences actuelles.

Formation du personnel

Dans le domaine de la formation, j'ai créé un poste spécifique à cet effet au budget du personnel.

Chaque année, un plan de formation est établi par le Conseiller, gestionnaire administratif. En 1998 et 1999, nous avons eu recours aux services du Ministère de la Région wallonne, département formation, qui a opéré un audit de nos besoins en formation et a proposé un programme préliminaire relatif à la gestion des conflits et à l'accueil.

Parallèlement, des formations dans le domaine informatique ont été organisées sans discontinuer de 1998 à 2003.

Un important cycle de formation concernant les pratiques de médiation a été organisé pour l'ensemble du personnel en 2000 et 2001. D'autre part, en fonction des besoins professionnels de chacun, des formations sur mesure ont été proposées (communication, gestion de la documentation, gestion Internet, langues étrangères...).

Outre l'importance de la formation pour le fonctionnement du Service et l'intérêt d'y participer pour chaque agent, la politique de formation, telle que je la conçois, s'inscrit comme un véritable outil de gestion du personnel qui incarne la reconnaissance des personnes, la valorisation des compétences, la motivation.

Modalités de gestion du personnel

Il convient enfin de souligner les relations privilégiées qui existent entre le Service du Médiateur de la Région wallonne et le Bureau du Parlement dans la gestion du personnel, notamment la procédure de nomination et de promotion des agents. Les liaisons ne s'arrêtent pas là puisque les barèmes de rémunération des agents du Service du Médiateur sont identiques à ceux du personnel du greffe du Parlement wallon et le personnel du Service du Médiateur bénéficie des prestations du Service social du Parlement.

Il convient de préserver ce lien privilégié qui existe entre les deux Institutions, voire de le renforcer, notamment au niveau de la mobilité du personnel.

B.2. La gestion financière

Les crédits

Le régime financier en vigueur au Service du Médiateur de la Région wallonne est un régime de dotation, tout comme au Parlement wallon.

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

L'article 8 du décret du 22 décembre 1994 précise que « les crédits nécessaires au fonctionnement du Service du Médiateur sont inscrits au budget des dépenses [...]. Le Médiateur communique au Conseil régional wallon son projet de budget [...] ».

Le montant des dotations annuelles durant mon mandat, s'est élevé à :

Année	Montant
1999	52.300.000 FB
2000	53.000.000 FB
2001	53.000.000 FB
2002	1.334.000 €
2003	1.414.000 €

La part des crédits affectés à des charges de personnel varie entre 65 et 70 % du montant de la dotation.

L'exercice 2002 a fait apparaître un excédent de dépenses de près de 165.000 €, compte tenu de l'évolution de la masse salariale.

L'année 2003 fera apparaître un déficit du même ordre, alors que j'avais sollicité des moyens budgétaires adéquats, plus importants que le montant de la dotation réellement perçue.

L'évolution financière, essentiellement liée à l'évolution du personnel, nécessite une réflexion sur la prise en compte des moyens financiers dont l'Institution a besoin pour accomplir la mission qui lui a été confiée.

Le contrôle financier

Au fil des années, l'organisation comptable du Service du Médiateur de la Région wallonne s'est professionnalisée et renforcée.

Le service comptable interne, sous le contrôle du Conseiller économiste, assure les flux financiers quotidiens, ainsi que la gestion des rémunérations, la vérification des factures par rapport aux bons de commande, le suivi des appels d'offres, les placements financiers... Un cabinet comptable extérieur vérifie trimestriellement, ou plus souvent si nécessaire, la conformité des opérations comptables et arrête des situations comptables intermédiaires trimestrielles.

J'ai par ailleurs jugé opportun de soumettre le bilan financier de mon Institution à l'examen d'un cabinet de réviseurs agréé. L'objectif principal de cette mission consiste à s'assurer que, d'une part, l'organisation administrative et comptable répond aux exigences usuelles en la matière et que, d'autre part, 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, afin d'examiner le circuit des factures d'entrée, valider chaque poste bilantaire par la pièce justificative correspondante et tester le logiciel comptable utilisé.

Enfin, conformément aux dispositions décrétales, je sou mets chaque année, dans le courant du premier trimestre, mes comptes et bilans portant sur l'exercice antérieur, au contrôle de la Cour des Comptes.

De 1998 à 2003, la Cour des Comptes a procédé à trois contrôles, le premier portant sur l'exercice 1997, le second portant sur les exercices 1998, 1999 et 2000 et le troisième portant sur les exercices 2001 et 2002. Ces trois contrôles ont fait l'objet des notifications des 20 avril 1999, 19 février 2002 et 29 juillet 2003.

Ces contrôles n'ont révélé aucun dysfonctionnement dans la gestion financière du Service du Médiateur de la Région wallonne.

Conformément aux dispositions du décret du 7 mars 2001, venant compléter celles de l'article 8 du décret du 22 décembre 1994, j'ai communiqué au Parlement wallon les comptes de mon Institution portant sur les exercices 2001 et 2002, ainsi que les remarques de la Cour des Comptes (envoi du 21 août 2003).

B.3. La gestion immobilière

A la demande expresse du Ministre chargé des implantations régionales en 1999, j'ai directement pris en charge la gestion immobilière et l'implantation de mon Service, dès l'année 2000.

Les charges locatives afférentes à cette obligation ont été portées en crédit complémentaire de la dotation annuelle. Au regard de l'évolution du nombre d'agents au sein de mon Service et de nécessaires commodités pour accomplir correctement notre mission (accueil des réclamants, salle de réunion,...), j'ai été dans l'obligation d'envisager une implantation plus adéquate, en termes de surface et de structure. Cela s'est traduit par un déménagement au début de l'année 2003 du 74 Avenue Gouverneur Bovesse à Jambes, vers le 54 rue Lucien Namèche à Namur.

Les membres du Parlement wallon ont été conviés à l'inauguration de cette implantation qui a également donné lieu à la remise officielle du Rapport annuel 2001-2002, le 29 janvier 2003.

La nouvelle implantation, d'une surface de 724 m² (contre 500 m² à Jambes), permet une meilleure répartition des bureaux et une meilleure organisation du Service, dans le respect des prérogatives et des contraintes de chaque agent.

L'accueil pour les personnes étrangères au Service, et notamment les réclamants, a été optimisé, y compris pour les personnes à mobilité réduite. Par ailleurs, la proximité des gares routière et ferroviaire, ainsi que la présence de parkings publics tout proches, favorisent l'accessibilité au Médiateur pour l'administré.

B.4. La gestion informatique

Partant d'une situation minimaliste en 1998, à savoir un poste informatique individuel pour chaque agent, l'évolution de notre outil informatique s'est faite en trois phases :

- Première phase : 1998-1999
Réalisation d'un appel d'offres en vue de remplacer l'ensemble du parc informatique avec une mise en réseau de celui-ci.
Acquisition d'un logiciel de gestion de la documentation.
- Deuxième phase : 2001
Appel d'offres visant à la réalisation d'un audit de l'outil informatique et réalisation de logiciels adaptés, sur mesure, pour l'instruction des dossiers de réclamations, la gestion de la documentation et la gestion de notre banque de données « protocole ».
- Troisième phase : fin 2002 et premier semestre 2003
Plan d'installation optimale de notre informatique dans notre nouvelle implantation et plan triennal de gestion de l'ensemble de l'informatique (Hardware et software).
Transfert des connexions Internet et développement d'un nouveau site internet.

B.5. Recours à des expertises

Comme le prévoit expressément le §2 de l'article 8 du décret du 22 décembre 1994, le Médiateur « peut se faire assister par des experts ».

Au cours de ces six années, j'ai eu recours à l'intervention de plusieurs experts sur des thèmes particuliers, dont il a été fait référence dans mes différents Rapports annuels.

Les expertises sollicitées, pour rappel, ont été de deux ordres, d'une part juridique, d'autre part, de type organisationnel.

- Expertises juridiques :
 - Les zones d'ombre de compétence du Médiateur de la Région wallonne à l'égard de certains organismes d'intérêt public, tels la SWDE, la SRWL et les Sociétés de Logement de service public, la SRWT et les TEC (deux phases de l'étude : 1998 et 1999).

- Le nouveau permis d'environnement et l'optimisation du CWATUP (deux études distinctes en 2000).
- L'évaluation du décret du 22 décembre 1994 portant création de l'Institution de Médiateur de la Région wallonne (en 2001).
- Expertises d'ordre organisationnel :
 - Plan stratégique de communication (deux phases : période 2000-2001 et plan triennal 2002-2003 et 2004).
 - Informatique (voir développement ci-dessus).

C *Evaluation du développement organisationnel*

Tout d'abord, les différentes actions menées ont, je le pense, conduit à une meilleure qualité de prestations au sein du Service. Au niveau de la gestion des réclamations, la qualité des résultats obtenus démontre cette évolution. Cette qualité se traduit dans de meilleurs rapports transversaux entre mes collaborateurs et les fonctionnaires de contact dans les Administrations, dans la qualité des réponses reçues de l'Administration (réponses plus rapides, prise en compte de la confidentialité des réponses apportées, etc.). Il me semble que les réponses apportées au Citoyen sont plus rapides, plus complètes et plus abouties.

Cette évolution est due aux multiples actions menées : la formation du personnel, un outil informatique plus performant, un partage des expériences et d'une certaine « jurisprudence » du Service, une meilleure relation avec l'Administration, un rapport plus lisible et mieux structuré.

Deuxièmement, au niveau de la relation entre le Bureau du Parlement et l'Institution du Médiateur, je ne peux que plaider pour la poursuite de celle-ci et la préservation des acquis relationnels.

Je note à cet égard que l'exercice 2003 sera le deuxième exercice consécutif en déficit. J'ai fait part de mes préoccupations budgétaires pour la dotation 2003, et plus récemment pour 2004, et de mon souhait d'en discuter. A ce stade, le mode de discussion et de décision de la dotation devrait être mieux défini.

Ensuite, notre nouvelle implantation répond parfaitement aux besoins nécessaires à l'activité performante du Service. Enfin, nos outils informatiques ont été adaptés à nos méthodes de travail (gestion des dossiers, indication, partage de la jurisprudence ...) redéfinies au cours de mon mandat.

D *Objectifs à poursuivre*

L'optimisation du fonctionnement professionnel du Service du Médiateur et l'augmentation de qualité qui en résulte doivent être des objectifs permanents (la gestion de la qualité se fait dans un cycle permanent). Sans être exhaustif :

- Poursuivre la politique de formation du personnel.
- Continuer à améliorer le fonctionnement du Service, en envisageant par exemple l'opportunité d'une certification « qualité ».
- Mettre en place une politique d'évaluation du personnel et d'auto-amélioration.
- Définir un mode d'élaboration et de discussion budgétaire plus précis avec le Bureau du Parlement.
- Maintenir et développer la concertation avec le Bureau du Parlement.
- Veiller au plan triennal d'investissement et de maintenance de l'outil informatique.

7.

PISTES DE RÉFLEXION QUANT AU
DÉVELOPPEMENT FUTUR DU SERVICE DU
MÉDIATEUR DE LA RÉGION WALLONNE

Le Service du Médiateur de la Région wallonne dispose d'une assise institutionnelle, d'une notoriété accrue, d'une organisation professionnelle et compétente. Les premières années, l'Institution du Médiateur a rempli le mandat défini par le décret, puis elle a dû travailler à sa notoriété et à son organisation. Elle a également œuvré au renforcement de la collaboration avec l'Administration et de la relation avec le Parlement. Différentes actions stratégiques ont été mises en place et ont permis d'atteindre ces résultats. L'Institution du Médiateur doit maintenant poursuivre dans cette voie et transmettre une valeur ajoutée au fonctionnement démocratique de la Région wallonne, via le Parlement wallon et les Administrations wallonnes.

Le Service du Médiateur en est aujourd'hui à un stade de développement qui nécessite une approche stratégique sur le moyen terme.

Les quelques points suivants résument et structurent des pistes de réflexion quant au développement futur du Service du Médiateur de la Région wallonne, en suivant la logique utilisée dans ce bilan.

Axe stratégique	Objectifs stratégiques
Maintenir et renforcer l'accessibilité du Service à l'égard du Citoyen	
Vis-à-vis des citoyens	Continuer les actions de communication « notoriété » auprès du grand public. Augmenter la connaissance du Service par les citoyens et la compréhension de la mission à travers d'actions plus ciblées par rapport aux intérêts des différents segments de la population. Continuer et développer les permanences décentralisées du Médiateur (éventuellement des permanences communes sur base de l'évaluation de la première expérience menée). Mettre sur pied une mission expérimentale de médiation communale.
Vis-à-vis des prescripteurs	Organiser des actions auprès des élus locaux et des forces vives locales. Organiser des actions ciblées de communication auprès de prescripteurs identifiés.
De manière transversale	Poursuivre les efforts de mention de l'existence du Médiateur sur les documents officiels administratifs et aussi parlementaires et gouvernementaux. Promouvoir l'existence du site du Médiateur sur Internet. Poursuivre les efforts de diffusion du Rapport annuel.
Renforcer la collaboration entre le Service du Médiateur et l'Administration	
	Renforcer la transversalité de la communication entre le Service du Médiateur et l'Administration : <ul style="list-style-type: none"> ▪ en instituant un réseau de correspondants (ou tout autre système rapprochant les agents des Institutions concernées) ▪ en multipliant les réunions inter-staffs ▪ en associant davantage les agents de niveau 1 du Service dans les contacts avec l'Administration
	Valoriser la perception positive du rôle du Médiateur auprès de l'Administration : <ul style="list-style-type: none"> ▪ en organisant des réunions relatives aux recommandations et à l'amélioration de la qualité de service ▪ en mettant sur pied une évaluation positive des recommandations et suggestions du Médiateur, comme un facteur de progrès et non comme un constat d'échec

Axe stratégique	Objectifs stratégiques
	Evaluer les griefs et récriminations des réclamants au regard des contraintes de toute nature auxquelles l'Administration est confrontée (légales, organisationnelles, administratives ...).
	Privilégier les contacts humains dans la relation Médiateur/Administration sans faillir à la procédure écrite et au respect de la voie hiérarchique.
Développer la relation avec le Parlement	
	Contribuer au travail parlementaire : <ul style="list-style-type: none"> ▪ en poursuivant l'approfondissement du processus de présentation et de discussion du Rapport. ▪ en poursuivant la collaboration avec les Commissions parlementaires ▪ en définissant une procédure et/ou des critères d'évaluation des recommandations formulées dans le Rapport annuel.
	Développer la notoriété du Service du Médiateur au sein du Parlement, par exemple en renforçant la collaboration avec les Groupes politiques.
	Promouvoir le concept de médiation et son utilité au sein du Parlement, par exemple en associant le Parlement à des rencontres et échanges d'expériences avec d'autres Institutions de médiation parlementaires en Belgique et à l'étranger.
	Optimaliser le fonctionnement administratif du Service du Médiateur avec le Bureau, en organisant par exemple des réunions relatives à la présentation/discussion du budget et au fonctionnement administratif du Service du Médiateur.
	Actualiser le Règlement d'Ordre intérieur réglementant le processus d'examen des réclamations.
	Evaluer et adapter le cas échéant les dispositions du décret du 22 décembre 1994 et des décrets modificatifs de février et juin 1997.
	Permettre au Parlement de clarifier sa position à l'égard de l'intervention du Médiateur dans les réclamations, objet d'un recours administratif ou susceptibles de faire l'objet d'un recours administratif, notamment à la lumière de situations vécues dans d'autres Institutions de médiation.
Maintenir l'intégration de l'Institution du Médiateur de la Région wallonne dans l'environnement de la médiation	
	Activer la recommandation 98-99/2 : coopération internationale.
	Associer avec modestie mais volontarisme l'Institution du Médiateur de la Région wallonne aux initiatives prises et aux efforts déployés par l'AOMF pour encourager la création de nouvelles institutions de médiation dans l'espace francophone et aider les institutions existantes qui souffrent d'un manque de moyens ou de savoir-faire.
	Etre à la recherche et à l'écoute des expériences d'autres institutions, profitables pour la Région wallonne.
	Assurer l'application et le suivi de l'accord de coopération des Médiateurs de la « Grande Région ».
	Développer des permanences communes et des collaborations rapprochées et soutenues entre les institutions de médiation à l'échelon fédéral, régional et communautaire.
	Promouvoir, par mon Institution, les idéaux de démocratie et de solidarité, dont la Wallonie est intrinsèquement porteuse, dans ses institutions et dans son organisation.

Axe stratégique	Objectifs stratégiques
Continuer à augmenter la qualité des prestations et du fonctionnement du Service du Médiateur de la Région wallonne	Poursuivre la politique de formation du personnel.
	Continuer à améliorer le fonctionnement du Service, en envisageant par exemple l'opportunité d'une certification « qualité ».
	Définir, avec le Bureau du Parlement, un mode d'élaboration et de discussion budgétaire plus précis.
	Mettre en place une politique d'évaluation du personnel et d'auto-amélioration.
	Veiller au plan triennal d'investissement et de maintenance de l'outil informatique.
	Maintenir et développer la concertation avec le Bureau du Parlement.
Piloter le développement stratégique du Service du Médiateur de la Région wallonne	
	Procéder à une évaluation externe de l'Institution du Médiateur de la Région wallonne.
	Développer un plan stratégique global et un tableau de bord prospectif.
	Organiser le suivi, le reporting et la communication de ce plan stratégique global.



PARTIE

II

PARTIE II



SPÉCIFICITÉS DU BILAN DE
L'ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR
DE LA RÉGION WALLONNE
AU COURS DE L'EXERCICE
2002-2003

CHAPITRE 1

Evolution de l'activité du Médiateur de la Région wallonne par rapport au bilan 2001-2002

1. La présentation du Rapport annuel du Médiateur de la Région wallonne 2001-2002 au Parlement wallon
2. La proximité du Médiateur de la Région wallonne : un pas en avant
3. Le Médiateur à la rencontre des élus
4. Le recours administratif : le point sur la situation
5. Le renforcement des droits des usagers

Dans le cadre de la présentation des deux précédents Rapports annuels d'activités, les exercices 2000-2001 et 2001-2002 avaient révélé la croissance, la constance et la consolidation. Ces qualificatifs caractérisent, cette fois encore, l'expérience écoulée.

Du point de vue de la croissance, la forte hausse du nombre de réclamations enregistrées au cours de l'exercice 2000-2001 et qui s'était stabilisée au cours du dernier exercice, s'est renforcée, comme en témoignent les statistiques qui figurent à l'annexe 1 du présent Rapport.

Quant au constat des domaines administratifs qui font principalement l'objet des réclamations, force est de constater qu'il y a constance dès lors qu'il s'agit d'analyser l'objet et la cause des réclamations. De ce point de vue, au-delà des chiffres, les causes du mécontentement des réclamants sont circonscrites dans des domaines bien connus et évoluent peu.

Les deux derniers exercices présentaient, aussi, une caractéristique très marquée de consolidation du Service du Médiateur de la Région wallonne, qui ne se dément pas au cours de l'exercice écoulé.

C'est en opérant une liaison entre les remarques formulées dans le précédent Rapport et l'évolution de celles-ci au cours de l'exercice écoulé que sont livrés les commentaires suivants.

LA PRÉSENTATION DU RAPPORT ANNUEL DU MÉDIATEUR DE LA RÉGION WALLONNE 2001-2002 AU PARLEMENT WALLON

1.

Pour la troisième année consécutive, la présentation du Rapport annuel du Médiateur de la Région wallonne a fait l'objet de la nouvelle procédure prévue à l'article 75 du Règlement d'ordre intérieur du Parlement. Trois Commissions parlementaires ont souhaité entendre le Médiateur dans le cadre de la présentation de son Rapport annuel. Ces auditions ont donné lieu à un large échange de vues entre le Médiateur et les parlementaires.

▪ **La Commission des Affaires intérieures et de la Fonction publique s'est réunie en séance publique, le 13 février 2003 (CRAC (2002-2003) - N°38).**

La Commission des Affaires intérieures et de la Fonction publique examine le Rapport du Médiateur dans son ensemble et l'échange de vues a notamment porté sur l'organisation du Service du Médiateur et le renforcement de ses relations avec l'Administration wallonne. Les Commissaires ont marqué un intérêt sur le suivi des recommandations du Médiateur dans le cadre de l'optimisation du CWATUP, des primes accordées aux PME et les effets de la simplification administrative. La perspective du développement de la médiation au niveau des communes et la problématique de l'intervention du Médiateur dans le cadre de l'exercice des recours administratifs ont également été évoquées. La Commission s'est montrée attentive aux recommandations du Médiateur relatives à l'instauration d'un mécanisme de traitement des réclamations au sein de chaque Administration et la nécessité de renforcer la technique de l'accusé de réception.

▪ **La Commission de l'Environnement, des Ressources naturelles, de l'Agriculture et de la Ruralité s'est réunie en séance publique, le 1er avril 2003, (CRAC (2002-2003) – N°44).**

Cette Commission a donné lieu à une intervention du Médiateur et une réplique du Ministre de l'Aménagement du Territoire et de l'Environnement, Michel FORET. Le Ministre a analysé le suivi des recommandations du Médiateur et a précisé les avancées relatives à leur prise en compte, notamment en ce qui concerne les normes de nuisances sonores applicables aux clubs d'aéromodélisme, la gestion des nuisances sonores et la distribution d'eau.

▪ **La Commission de l'Aménagement du Territoire, de l'Urbanisme, du Patrimoine, des Transports et des Travaux publics s'est réunie en séance publique, le 3 avril 2003 (doc. 430 (2002-2003) - n°2).**

Cette Commission a donné lieu à un exposé introductif du Médiateur, suivi d'une intervention de réplique du Ministre de l'Aménagement du Territoire et de l'Environnement, Michel FORET et d'un débat avec les Commissaires. Celui-ci a porté sur l'impact de l'optimisation du CWATUP, principalement en ce qui concerne la délivrance des permis et des certificats d'urbanisme. Cette Commission fut aussi l'occasion d'évoquer, une nouvelle fois, la problématique de l'intervention du Médiateur dans le cadre des recours administratifs ainsi qu'à l'égard des Pouvoirs locaux dans le cadre de compétences régionales.

▪ **La Commission de l'Economie, des PME, du Commerce extérieur et du Tourisme n'a pas auditionné le Médiateur mais s'est arrêtée sur la prise en compte de trois recommandations formulées le 19 février 2002.**

Il s'agit de la demande qui avait été faite au Ministre de l'Economie, des PME, de la Recherche et des Technologies nouvelles d'adopter un arrêté d'application portant sur le système de remboursement proportionnel des aides à l'investissement. La Commission a également demandé au Ministre de poursuivre les discussions avec le Pouvoir fédéral sur le problème de la fiscalité des aides, principalement en cas de restitution d'une prime à l'emploi. Enfin, la Commission a insisté sur le suivi de la recommandation formulée dans le cadre du Rapport 2001-2002 relative à la prise en compte des travailleurs intérimaires dans le calcul de la valeur ajoutée par emploi, lors de l'octroi d'une prime à l'investissement.

▪ **La Commission du Budget, des Affaires générales, des Relations extérieures et des Fonds européens a interpellé le Ministre en charge du budget, Michel DAERDEN, sur le Rapport du Médiateur.**

Une note d'observations datée du 1^{er} avril 2003, a été transmise par le Ministre à la Commission. D'une part, le Ministre évoque la question de la taxe sur les déchets ménagers même si cette taxe est en voie de disparition et que, par conséquent, les litiges vont s'éteindre progressivement. D'autre part, cette note aborde la problématique de la redevance radio-télévision, récemment transférée aux Régions.

▪ **La Commission des Affaires intérieures et de la Fonction publique a auditionné une nouvelle fois le Médiateur, le 14 mai 2003, de manière à prendre connaissance de la synthèse des différentes remarques et recommandations émises par les Commissions (CRAC (2002-2003) – n°47).**

▪ **Le rapport de synthèse a été présenté par le Rapporteur, Monsieur Michel HUIN, en séance plénière du Parlement le 28 mai 2003 (CRAC (2002-2003)- n°30).**

Il a relaté les débats au sein de la Commission des Affaires intérieures et de la Fonction publique mais également les remarques, suggestions et propositions des autres Commissions.

Cette année marque donc un renforcement dans la collaboration entre le Médiateur et l'Institution parlementaire, dans la mesure où, pour la première fois, la procédure mise en place dans le cadre des dispositions de l'article 75 du Règlement d'ordre intérieur du Parlement wallon a été conduite à son terme. En effet, la Commission des Affaires intérieures et de la Fonction publique a reçu, comme elle en avait fait la demande, les rapports des autres Commissions ayant auditionné le Médiateur, permettant ainsi la réalisation du rapport de synthèse.

Il convient une nouvelle fois de souligner l'originalité de la procédure mise en place par le Parlement wallon. Le mécanisme d'examen du Rapport du Médiateur de la Région wallonne, proposé par le Parlement wallon, témoigne de sa volonté d'accorder au Médiateur toute l'attention requise à l'exercice de sa mission et aux constats qu'il est amené à dresser.

2.

LA PROXIMITÉ DU MÉDIATEUR DE LA RÉGION WALLONNE: UN PAS EN AVANT

La proximité du Service du Médiateur de la Région wallonne est une priorité continue et majeure, à laquelle le Médiateur a toujours accordé beaucoup d'importance.

Pour rappel, la proximité et l'accessibilité du Service du Médiateur de la Région wallonne résultent de la volonté du législateur, à l'initiative du décret du 22 décembre 1994. Conscient de la nécessité de pouvoir laisser s'exprimer toute réclamation à l'égard du fonctionnement des services publics, le législateur a prôné le principe de la porte ouverte dans le cadre de la saisine du Médiateur de la Région wallonne. L'absence de formalisme et la possibilité de déposer une réclamation oralement font de l'Institution du Médiateur un organe administratif particulièrement souple et accessible.

Au fil des ans, depuis 1998, le réseau des permanences décentralisées du Service du Médiateur de la Région wallonne n'a cessé de se développer et de s'amplifier. Après Eupen et Tournai en 1998, Charleroi et Liège en 1999, l'année 2001 fut une année particulièrement propice, puisque vinrent s'ajouter les permanences de Mons, La Louvière, Nivelles, Wavre et Arlon. En 2002, c'est au tour de Verviers, de Marche-en-Famenne et de Philippeville de venir allonger la liste des lieux où le citoyen peut s'adresser au Médiateur de la Région wallonne.

En ce qui concerne la permanence décentralisée de Verviers, celle-ci se déroule dans les locaux du Centre d'information et d'accueil de Verviers, tandis qu'à Philippeville et Marche-en-Famenne, les permanences décentralisées se tiennent dans des locaux communaux mis à la disposition du Médiateur de la Région wallonne.

En outre, le siège du Service à Namur est accessible en permanence, avec ou sans rendez-vous.

L'impact des permanences décentralisées sur l'activité du Service du Médiateur de la Région wallonne est réel et traduit le bien-fondé de la décision du législateur. En effet, le nombre de réclamations enregistrées à l'occasion de ces permanences est en augmentation d'année en année. C'est par ce biais que le Médiateur reçoit plus du quart des réclamations.

Chaque permanence décentralisée est assurée à raison de deux journées par mois, sauf à Philippeville où la permanence se tient une seule fois par mois. La saisine des éléments constitutifs de la réclamation est réalisée par des agents de niveau 2. Ceux-ci sont encadrés dans l'accomplissement de cette tâche par un Conseiller qui aura la responsabilité de l'instruction des réclamations enregistrées.

A la clôture de l'exercice, le principe de l'ouverture d'une nouvelle permanence à Dinant est acquis et les conditions de son entrée en vigueur sur le point d'aboutir, grâce à une collaboration fructueuse avec le FOREM. Rappelons enfin que, le 25 septembre 2003, une initiative conjointe de la nouvelle Médiatrice de la Communauté française, Madame Marianne DE BOECK, du Médiateur fédéral, Monsieur Pierre-Yves MONETTE, et du Médiateur de la Région wallonne, concrétise une permanence commune à Marche-en-Famenne, à raison de 2 journées par mois.

3. LE MÉDIATEUR À LA RENCONTRE DES ÉLUS

Au cours de l'exercice 2000-2001, le Médiateur a pris l'initiative d'aller à la rencontre des élus locaux, à l'occasion de l'organisation de visites d'arrondissement. Une première rencontre « expérimentale » s'est ainsi déroulée en juin 2001 à Habay-La-Neuve, qui a concerné l'ensemble des élus locaux des deux arrondissements du sud de la Province du Luxembourg. Au cours des exercices 2001-2002 et 2002-2003, le Médiateur a repris cette initiative et l'a développée en élargissant ces rencontres-débats à l'ensemble des élus et mandataires, politiques et associatifs, aux forces vives régionales issues du monde de l'entreprise, des partenaires sociaux, des acteurs associatifs à vocation sociale ou culturelle. Ainsi, le Médiateur s'est rendu durant le précédent exercice à La Louvière, à Wavre, à Verviers et à Marche. Au cours de l'exercice 2002-2003, Le Médiateur s'est rendu à Amay le 31 octobre 2002, à Philippeville le 22 novembre 2002, à Tournai le 20 décembre 2002, à Mons le 21 février 2003, à Liège le 28 mars 2003, à Nivelles le 23 mai 2003, à Hannut le 24 juin 2003 et à Marche le 25 septembre 2003.

A l'occasion de ces rencontres, outre l'exposé introductif et le débat avec les personnes présentes dans un contact direct, un dossier complet relatif à l'Institution du Médiateur de la Région wallonne est remis à chaque participant. Ce même dossier est par ailleurs adressé, par la poste, à l'ensemble des personnes invitées qui n'ont pu être présentes.

D'autre part, concomitamment au développement de ces rencontres-débats, le Médiateur a pris l'initiative d'éditer mensuellement une lettre d'information diffusée auprès de l'ensemble des élus et mandataires de la Région wallonne ainsi que des forces vives issues des milieux économiques, sociaux et associatifs. Cette lettre mensuelle du Médiateur de la Région wallonne poursuit l'objectif d'informer sur les activités du Service du Médiateur, sur les modalités pratiques pour le saisir, sur des cas pratiques dont il a à connaître et qui illustrent les domaines dans lesquels il peut intervenir et la façon dont se présentent et s'organisent ses interventions. Le caractère mensuel de cette lettre est un rappel de l'existence de l'Institution du Médiateur auprès de personnes ressources, potentiellement prescriptrices de médiation auprès du citoyen.

D'une manière générale, ces rencontres sont le théâtre de la poursuite du débat sur l'opportunité de la médiation communale. C'est notamment à ces occasions que le Médiateur de la Région wallonne a pu mesurer les attentes de certains mandataires et de certaines communes. Au-delà de l'autonomie des Pouvoirs locaux, le souci de répondre aux préoccupations de leurs concitoyens de la manière la plus adaptée et la plus adéquate, en recourant, le cas échéant, aux expertises et à l'indépendance d'autres institutions, telle celle du Médiateur de la Région wallonne, est présent chez de nombreux mandataires. Ce débat sur l'opportunité de la médiation communale et la manière de pouvoir l'atteindre dans des conditions optimales, prend aujourd'hui tout son sens. Un tournant majeur se manifeste dans le cadre des discussions qui interviennent au sein même du Parlement wallon où des voies de plus en plus concordantes considèrent positivement le rôle que la Région wallonne pourrait jouer dans la promotion de tels mécanismes, le cas échéant, avec le concours de l'Institution du Médiateur de la Région wallonne, elle-même émanation du Parlement wallon.

4.

LE RECOURS ADMINISTRATIF :
LE POINT SUR LA SITUATION

Les différents Rapports annuels ont attiré l'attention du Parlement wallon sur cette question de la compétence du Médiateur dans le cadre de réclamations, objet d'un recours administratif.

A plusieurs reprises, cette question a été évoquée devant la Commission des Affaires intérieures et de la Fonction publique. Elle a été renouvelée de façon très appuyée lors des séances publiques de la Commission de l'Aménagement du Territoire, de l'Urbanisme, du Patrimoine, des Transports et des Travaux publics des 2 mai 2001, 31 janvier 2002 et, plus récemment, lors de la présentation du Rapport 2001-2002, le 3 avril 2003 .

Le législateur, en définissant le principe de base de l'intervention du Médiateur, a posé un socle très large de compétences, reposant sur l'ensemble des compétences exercées au niveau régional, quelle que soit l'autorité administrative concernée. Toutefois, le Médiateur est entravé dans sa mission, à l'égard de matières régionales particulièrement sensibles, résultant de règles de recevabilité et de traitement des réclamations, telles qu'elles sont édictées par le décret du 22 décembre 1994. L'article 11 énonce, en effet, que l'examen d'une réclamation est suspendu lorsqu'elle fait l'objet d'un recours administratif ou juridictionnel. Appréciée de manière restrictive, cette disposition peut conduire à vider de façon substantielle la fonction de médiation régionale.

Dans le Rapport annuel portant sur l'exercice 1998-1999, le problème spécifique de l'intervention du Médiateur dans les compétences de l'Aménagement du Territoire et de l'Urbanisme a été évoqué (Rapport annuel au Parlement wallon 1998-1999, doc.61 (1999-2000)-n°1, pages 116 et 117). Les Rapports suivants ont confirmé cette préoccupation (Rapport annuel au Parlement wallon 1999-2000, doc.167 (2000-2001)-n°1, pages 72 et 73 et Rapport annuel au Parlement 2000-2001 doc. 277 (2001-2002)-n°1, pages 38 à 42). Enfin, une recommandation a été formulée dans ce sens dans le cadre du Rapport annuel 1999-2000 (Rapport annuel au Parlement wallon 1999-2000, doc. 167(2000-2001) - n°1, p.110).

La question n'a, à ce jour, pas été tranchée. Elle demeure donc d'actualité et le Médiateur réitère son souhait d'obtenir de la part du Parlement wallon une position claire quant à la portée des dispositions contenues dans le décret du 22 décembre 1994, portant création de l'Institution de Médiateur de la Région wallonne, sujettes à interprétation.

Sur proposition du Médiateur en Commission des Affaires intérieures et de la Fonction publique, les Commissaires ont accepté de se pencher sur cette question, sur base d'une étude comparative visant un panel significatif d'Institutions de médiation.

5.

LE RENFORCEMENT DES DROITS DES USAGERS

Le projet de code de la Fonction publique (adopté en dernière lecture par le Gouvernement wallon le 18 décembre 2003) envisage une « charte de bonne conduite administrative » qui répond, dans les grandes lignes, aux attentes réitérées du Médiateur de la Région wallonne.

Sa mise en oeuvre et l'évaluation de son application, tant à l'égard de l'Administration que des usagers, feront, le cas échéant, l'objet d'une observation attentive du Médiateur qui, en vertu des dispositions de cette charte, serait le gar-

dien de sa bonne application. En effet, il est expressément stipulé qu'en cas de non-respect des principes énoncés dans la charte, une réclamation pourrait être déposée auprès du Médiateur de la Région wallonne.

En ce qui concerne l'instauration d'un ou de plusieurs comités d'usagers des Services publics, une recommandation formulée dans le Rapport annuel 1999-2000 (doc. 167 (2000-2001) – n°1, page 109), était libellée comme suit:

« L'usager du Service public dans son sens le plus large, de sa qualité d'administré à celle de client, est au centre du débat lié à la modernisation de l'Administration.

Le Médiateur recommande qu'il lui soit donné la parole à bon escient, dans un esprit constructif. La nécessaire prise en compte des usagers implique que ces comités présentent au moins deux caractéristiques : la compétence d'une part, et la représentativité d'autre part. Le Médiateur suggère qu'il soit pris exemple sur le mouvement consumériste, structurant les associations de consommateurs (critères de représentation des associations, membres du Conseil national de la Consommation). Il pourrait être fait référence, à l'instar du Conseil national de la Consommation, aux structures de celui-ci et à ses méthodes de consultation qui réunissent consommateurs et producteurs ».

La question de l'opportunité d'instaurer des comités d'usagers a été abordée à l'occasion de plusieurs débats parlementaires, notamment lors des auditions du Médiateur devant la Commission des Affaires intérieures et de la Fonction publique. Certains intervenants se sont montrés réticents à cette idée, d'autres par contre ont estimé son intérêt, lié à la transparence administrative. Bien que les avis soient partagés sur ce point, la création de tels comités est régulièrement remise à l'ordre du jour dans certains domaines.

Dans le cadre des discussions relatives à la participation des citoyens, au sein du Parlement wallon, une proposition visant à instaurer des conseils consultatifs des usagers des services publics communaux, a été formulée, considérant qu'ils constituent une bonne source d'informations quant à la satisfaction des usagers par rapport aux services qui leur sont rendus. Ces conseils pourraient émettre des recommandations aux autorités communales afin qu'elles puissent, le cas échéant, apporter des correctifs aux politiques menées. Cette position, qui découle d'une réflexion menée au sein même du Parlement wallon, relance la pertinence du débat engagé quant à l'opportunité d'encourager la création de tels comités consultatifs.

L'option de permettre aux usagers d'être représentés a été également retenue, notamment dans le cadre de la mise en place d'organes consultatifs tels le Comité de Contrôle de l'Eau et le Conseil wallon de l'Environnement pour le Développement durable.

Une proposition récente du Parlement wallon (proposition déposée par MM. HARDY et Consorts, doc. 594 (2003-2004) - n°1) envisage également la création de conseils consultatifs des usagers au niveau des CPAS, afin de permettre une meilleure prise en compte du point de vue des usagers.

Enfin, le projet de décret organisant les provinces wallonnes (adopté par le Gouvernement wallon en sa séance du 6 novembre 2003) prévoit la possibilité pour ces institutions d'instaurer des conseils participatifs. Ceux-ci, ouverts aux habitants, seraient appelés à émettre des avis, préalablement aux décisions budgétaires prises par le Conseil provincial.

Sans prendre position sur l'opportunité d'un ou de plusieurs comités d'usagers, la raison n'encourage cependant pas une multiplication des instances consultatives, synonyme de confusion et d'inefficacité. L'expérience fédérale du Conseil national de la Consommation, paritairement représenté par les producteurs et les consommateurs, mériterait de retenir l'attention comme structure de base pour une telle initiative en Région wallonne, avec les adaptations requises à la spécificité régionale et à la destination du Service public wallon. Les critères d'efficacité et de représentativité sont, en tout état de cause, le préalable à toute initiative.

CHAPITRE 2

Les relations extérieures et les relations publiques du Service du Médiateur de la Région wallonne



Dans le cadre de la mission de l'Institution du Médiateur de la Région wallonne, le Médiateur, ainsi que ses collaborateurs, participent à des rencontres destinées à renforcer les liens que le Médiateur doit entretenir avec son environnement immédiat. Ces rencontres concernent, pour l'essentiel, des représentants des autorités régionales wallonnes, des mandataires wallons, d'autres Médiateurs...

- Du 1er au 4 octobre 2002, le Médiateur, accompagné d'un Conseiller, a participé à la seconde conférence européenne sur la qualité dans les Services publics, qui s'est déroulée à Copenhague au Danemark. Cette Conférence a permis la rencontre de nombreuses expériences visant la recherche et l'amélioration continue de la qualité du Service public offert aux citoyens.
- Le 7 octobre 2002, le Médiateur a participé, à l'invitation du Ministre des Affaires intérieures et de la Fonction publique, à la présentation de la médiation au Gouvernement provincial du Brabant wallon, à Wavre. Cette rencontre avec les élus de la Province du Brabant wallon a également été l'occasion d'un exposé du Médiateur fédéral, Monsieur Pierre-Yves MONETTE.
- Le 9 octobre 2002, un Conseiller du Médiateur a participé à une séance d'information relative au nouveau permis d'environnement organisé par le Bureau économique de la Province de Namur.
- Les 17 et 18 octobre 2002, un Conseiller du Médiateur a participé au Colloque « l'Actualité du Cadre de Vie en Région wallonne - Aménagement du Territoire et Urbanisme – Evaluation des études sur l'environnement – Natura 2000 ».
- Les 23, 24 et 25 octobre 2002, le Médiateur a participé à la rencontre du Conseil d'Administration de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie à Entrèves (Val d'Aoste), à l'invitation de la Médiatrice de la Région autonome du Val d'Aoste et Secrétaire générale de l'AOMF, Madame Maria Grazia VACCHINA.
- Le 31 octobre 2002, le Médiateur a rencontré, à Amay, les élus et les forces vives de la région, afin de présenter l'Institution du Médiateur de la Région wallonne.
- Du 4 au 29 novembre 2002, un Conseiller du Médiateur a participé à une formation sur la médiation institutionnelle organisée par l'Ecole nationale d'Administration à Paris, en collaboration avec l'Institution du Médiateur de la République française. Cette formation s'adressait, en particulier, aux collaborateurs des Institutions de médiation francophones.
- Le 5 novembre 2002, le Médiateur a rencontré Monsieur Xavier DESGAIN, Député wallon, Chef de groupe Ecolo au Parlement wallon.
- Le 7 novembre 2002, le Médiateur a rencontré Monsieur Bernard HANIN, Directeur général de l'OFI.
- Le 14 novembre 2002, une collaboratrice du Médiateur a participé à un séminaire consacré au « Comportement des Consommateurs » organisé à Bruxelles par le CRIOC (Centre de Recherche et d'Information des Organisations de Consommateurs).
- Le 19 novembre 2002, le Médiateur a participé, à l'invitation du Consul honoraire de Belgique de la région française Champagne-Ardenne, Monsieur Jean-Denis LE VEN, à une rencontre au Château de Sedan, réunissant les autorités municipales, préfectorales ainsi que des représentants de la Chambre de Commerce et d'Industrie des Ardennes.
- Le 22 novembre 2002, le Médiateur a rencontré à l'Hôtel de Ville de Philippeville les élus locaux et forces vives du SUDESEM, afin de présenter l'Institution du Médiateur de la Région wallonne.
- Le 4 décembre 2002, un Premier Conseiller du Médiateur a participé à la journée d'étude consacrée à « L'Ombudsman en Belgique après une décennie », organisée par le Centre de Recherche interdisciplinaire sur l'Ombudsman.

- Les 5 et 6 décembre 2002, le Médiateur a participé à l'Assemblée générale du groupe Europe de l'IOI (International Ombudsman Institute) qui s'est tenue à Ljubljana, en Slovénie, à l'invitation de Monsieur HAMJEK, Ombudsman des Droits de l'Homme et Médiateur de Slovénie. A cette occasion, le Médiateur a rencontré Monsieur Georges GODART, Ambassadeur de Belgique en poste en Ljubljana ainsi que Monsieur Petrag SMOLE, Délégué de la Région wallonne en Slovénie.
- Le 16 décembre 2002, deux Conseillers du Médiateur se sont rendus au Parlement BENELUX au Luxembourg. A la demande de ce Parlement, et dans le cadre de la perspective d'instaurer un service de médiation relative aux compétences du BENELUX, les Conseillers ont présenté un exposé sur les missions et le fonctionnement du Médiateur régional.
- Le 20 décembre 2002, le Médiateur a rencontré, au Centre d'information et d'accueil de Tournai, les élus locaux et les forces vives du Tournaisis, afin de présenter l'Institution du Médiateur de la Région wallonne. A cette occasion, le Médiateur avait convié le Délégué général aux Droits de l'Enfant, Monsieur Claude LELIEVRE, à présenter son Institution.
- Le 27 décembre 2002, le Médiateur a rencontré Monsieur Jacques ETIENNE, Député wallon.
- Le 3 janvier 2003, le Service du Médiateur de la Région wallonne a déménagé au 54, rue Lucien Namèche à Namur.
- Le 21 janvier 2003, le Médiateur s'est rendu à MAYENCE (en Rhénanie-Palatinat) dans le cadre d'une réunion de travail de la Grande Région, visant à la mise en place d'un réseau des Médiateurs et Institutions assimilées au sein de la Grande Région.
- Le 29 janvier 2003, le Médiateur a remis officiellement son Rapport annuel d'activités pour l'exercice 2001-2002 au Président du Parlement wallon, en présence de nombreux parlementaires, à l'occasion de l'inauguration de la nouvelle implantation de l'Institution du Médiateur de la Région wallonne.
- Le 30 janvier 2003, le Médiateur a présenté à la presse son Rapport annuel d'activités pour l'exercice 2001-2002.
- Le 6 février 2003, un Conseiller du Médiateur a participé à une formation « Info-Conseils Logement » organisée par la Division du Logement de la DGATLP.
- Le 11 février 2003, le Médiateur a rencontré Monsieur Gérard MATHIEU, Député wallon, Secrétaire du Parlement wallon.
- Le 12 février 2003, un Conseiller du Médiateur a participé à la conférence « Des éoliennes... pourquoi pas dans ma commune ? » organisée par la DGTRE aux Moulins de Beez.
- Le 13 février 2003, le Médiateur a présenté son Rapport annuel d'activités 2001-2002 devant la Commission des Affaires intérieures et de la Fonction publique.
- Le 19 février 2003, le Médiateur a rencontré Madame Annie VANBOTERDAL, Directrice générale de la Direction générale des Pouvoirs locaux.
- Le 21 février 2003, le Médiateur a rencontré, au Centre d'information et d'accueil de Mons, les élus et forces vives de la région, afin de présenter l'Institution du Médiateur de la Région wallonne.
- Du 24 au 26 février 2003, le Médiateur s'est rendu à Bamako au Mali, à l'invitation de Madame DIAKITE FATOUMATA N'DIAYE, Médiateur de la République du Mali. Cette rencontre, qui a réuni plusieurs Médiateurs membres de l'AOMF, poursuivait le but d'un échange d'expériences sur le rôle du Médiateur dans l'amélioration des relations avec l'Administration. Les délégations ont par ailleurs été reçues par le Premier Ministre ainsi que le Président de l'Assemblée nationale.

- Le 3 mars 2003, un Premier Conseiller du Médiateur a participé au Congrès « Justice et Droits de l'Homme », organisé par l'Institut International de Droit d'expression et d'Inspiration française (IDEF) au Palais du Luxembourg à Paris.
- Le 13 mars 2003, le Médiateur a dispensé une formation à l'Université Catholique de Louvain dans le cadre d'une spécialisation à l'Institut de Sociologie.
- Le 17 mars 2003, le Médiateur a reçu à Namur ses collègues de la Grande Région, afin de poursuivre le travail visant l'élaboration d'un réseau de Médiateurs et d'Institutions assimilées dans la Grande Région.
- Le 28 mars 2003, le Médiateur a rencontré, au Centre d'information et d'accueil de Liège, les élus locaux et les forces vives de la région, afin de présenter l'Institution du Médiateur de la Région wallonne.
- Le 1er avril 2003, le Médiateur a rencontré Monsieur Robert COLLIGNON, Président du Parlement wallon.
- Le 1er avril 2003, le Médiateur a présenté son Rapport annuel d'activités 2001-2002 devant la Commission de l'Environnement, des Ressources naturelles, de l'Agriculture et de la Ruralité.
- Le 3 avril 2003, le Médiateur a présenté son Rapport annuel d'activités 2001-2002 devant la Commission de l'Aménagement du Territoire, de l'Urbanisme, du Patrimoine et des Transports.
- Les 9, 10 et 11 avril 2003, le Médiateur accompagné d'un Conseiller, a participé à la quatrième rencontre européenne des Ombudsmans et Médiateurs régionaux, ainsi que les Institutions assimilées de l'Union européenne. Cette rencontre, qui s'est tenue à Valencia, faisait suite à la troisième rencontre organisée à l'initiative des Médiateurs parlementaires belges en septembre 2001.
- Le 8 mai 2003, le Médiateur a rencontré Monsieur Jean-Michel JAVAUX, Député wallon et Président de la Commission des Affaires intérieures et de la Fonction publique.
- Le 10 mai 2003, le Médiateur accompagné d'un Conseiller, a rencontré les membres de l'ACNAW, autorité indépendante chargée de la gestion des nuisances aéroportuaires, en vue d'un accord de coopération dans le cadre de la gestion des réclamations visant les aéroports régionaux.
- Le 14 mai 2003, le Médiateur a participé à une réunion de la Commission des Affaires intérieures et de la Fonction publique en vue de la rédaction du Rapport final visant le Rapport annuel d'activités 2001-2002.
- Le 15 mai 2003, le Médiateur a participé à la remise du Rapport annuel du Médiateur de la République française à l'Assemblée nationale et au Sénat, à l'invitation de celui-ci.
- Le 16 mai 2003, le Médiateur a rencontré Monsieur Bernard WESPHAEL, Député wallon.
- Le 20 mai 2003, un Conseiller du Médiateur a rencontré les responsables de la Cellule de médiation du Comité sub-régional de l'Emploi et de la Formation de Liège.
- Le 20 mai 2003, le Médiateur a rencontré Monsieur Robert COLLIGNON, Président du Parlement wallon.
- Le 23 mai 2003, le Médiateur a rencontré, au Centre d'information et d'accueil de Nivelles, les élus locaux et les forces vives nivelloises, afin de présenter l'Institution du Médiateur de la Région wallonne.

- Le 27 mai 2003, le Médiateur a rencontré Mesdames Marianne DE BOECK et Caroline COSYNS, respectivement Médiatrice et Médiatrice-adjointe de la Communauté française.
- Le 6 juin 2003, le Médiateur a participé à l'Assemblée générale de l'Union des Villes et Communes de Wallonie qui s'est tenue à Namur.
- Le 24 juin 2003, le Médiateur a rencontré à l'Hôtel de Ville de Hannut les élus locaux et les forces vives de la région, afin de présenter l'Institution du Médiateur de la Région wallonne.
- Le 26 juin 2003, le Médiateur et l'ensemble de son staff ont rencontré Monsieur Jean RENAULT, Directeur général de l'Agriculture, accompagné de Monsieur L. HENNUY, Directeur de l'Assistance technique.
- Le 26 août 2003, le Médiateur a rencontré Monsieur Robert COLLIGNON, Président du Parlement wallon.
- Le 1er septembre 2003, le Médiateur a participé à la prestation de serment de Mesdames Marianne DE BOECK et Caroline COSYNS au Parlement de la Communauté française.
- Le 2 septembre 2003, le Médiateur a participé à Strasbourg à une réunion de travail de la Grande Région, visant la création d'un réseau des Médiateurs et Institutions assimilées dans la Grande Région.
- Le 5 septembre 2003, le Médiateur et son staff ont rencontré Monsieur Marc LEMLIN, Directeur général des Autoroutes et des Routes du MET, accompagné de deux de ses collaborateurs, Madame SMOOS, assistante, et Monsieur Arnold PRÉVOT, Inspecteur général f.f.
- Le 8 septembre 2003, deux Conseillers du Médiateur ont accueilli Monsieur Bernard HUBEAU, Ombudsman de la Communauté flamande, accompagné de plusieurs collaborateurs en vue de comparer la résolution des litiges dans le domaine de l'environnement et de l'Aménagement du territoire.
- Le 9 septembre 2003, le Médiateur et son staff ont rencontré Madame Danièle SARLET, Directrice générale de l'Aménagement du Territoire, du Logement et du Patrimoine, accompagnée de Messieurs Luc MARECHAL et Charles MERTENS, Inspecteurs généraux, Monsieur Pierre VILAIN, Directeur, Madame Françoise DUHAUT, Premier Attaché, Monsieur Luc JANDRAIN, Attaché et Madame COLLARD.
- Le 12 septembre 2003, un Conseiller du Médiateur a participé au colloque « Le permis d'environnement en pratique » organisé par l'Union wallonne des Entreprises aux Moulins de Beez.
- Le 25 septembre 2003, le Médiateur a inauguré à Marche une permanence commune avec les Institutions de médiation fédérale et communautaire.



PARTIE

III



PARTIE III

LES INTERVENTIONS DU
MÉDIATEUR AUPRÈS DES
ADMINISTRATIONS

CHAPITRE 1

Introduction

1. L'exercice 2002-2003 en chiffres
2. Observations générales



1.

L'EXERCICE 2002-2003 EN CHIFFRES

1515 réclamations ont été déposées auprès du Service du Médiateur de la Région wallonne entre le 1^{er} octobre 2002 et le 30 septembre 2003. Parmi elles, 1384 (soit 91,35%) ont été clôturées. Sur ces 1384 réclamations, 688 ont été acceptées et intégralement instruites, tandis que 540 ont été refusées à l'entrée, ne répondant pas aux critères de recevabilité.

A la rubrique des demandes d'informations, on enregistre 156 dossiers (soit 10,29% des dossiers ouverts), dont 11 ne concernaient aucune administration wallonne mais pour lesquels une réponse a été adressée au citoyen. Enfin, à la clôture du Rapport, 131 réclamations sont encore en instruction au sein du Service du Médiateur.

Pour cet exercice, sur les 540 réclamations refusées dès leur réception, 337 (soit 22,24% des dossiers ouverts) étaient irrecevables pour les raisons suivantes :

- les réclamants avaient omis de décliner leur identité (7 dossiers) ;
- les litiges concernaient un différend entre l'Administration et l'un de ses agents (3 dossiers) ;
- les dossiers se rapportaient à des matières qui n'entraient pas dans les compétences du Médiateur (327 dossiers). Parmi ces requêtes, 29 concernaient des litiges de droit privé, 23 se rapportaient à une matière fédérale, 3 une matière de la Communauté française et 11 à d'autres organismes. Enfin, la grande majorité des 261 dossiers restant concernait une matière communale.

154 réclamations (soit 10,16% des dossiers ouverts) ont été refusées par le Médiateur parce qu'elles étaient manifestement non fondées (11 dossiers), prématurées (6 dossiers), introduites trop tard, soit plus d'un an après les faits (4 dossiers). 91 requêtes de réclamants n'avaient pas fait l'objet de démarches préalables auprès de l'Administration ; 25 n'ont jamais débouché sur le dépôt d'une plainte formelle, et 17 concernaient un litige pour lequel une procédure juridictionnelle était en cours.

Enfin, 49 dossiers ont été clôturés, faute pour le plaignant de ne pas avoir donné suite aux courriers répétés du Médiateur.

2.

OBSERVATIONS GÉNÉRALES

Depuis 1995, année où le Service du Médiateur de la Région wallonne a vu le jour, les relations avec l'Administration wallonne n'ont cessé d'évoluer. Au départ, l'Administration s'était montrée plutôt sceptique, attitude allant parfois jusqu'à la défiance. Sans doute la nouveauté de la fonction et la méconnaissance de l'Institution pouvaient-elles expliquer cette réaction. Depuis, la situation a considérablement évolué. De manière générale, les relations entre le Médiateur et l'Administration sont davantage marquées par la collaboration. Au fil des années, cette dernière a eu l'occasion de se rendre compte du rôle du Médiateur et de ses intentions légitimes. Certes, l'intervention du Médiateur implique une charge de travail supplémentaire : réouverture des dossiers, nouvelle instruction, envoi de courriers, participation à des réunions, etc. Mais de cette reprise du dialogue, chacun peut sortir gagnant. De son côté, le Médiateur a souhaité favoriser la compréhension entre son Service et l'Administration. A cet effet, il a organisé des rencontres régulières entre ses collaborateurs et les fonctionnaires, invitant ces derniers à décrire leur fonction, en ce compris les difficultés et contraintes qu'elle génère. L'évolution de la réaction administrative à son égard se marque, entre autres, par la modification décrétole qui oblige les autorités administratives de la Région wallonne à mentionner l'existence de son Service dans tous les documents d'information destinés au public. Signe particulièrement encourageant : de plus en plus d'administrations et d'organismes publics y souscrivent. Enfin, le Médiateur ne peut évoquer l'évolution de ses rapports avec l'Administration, sans faire écho de la volonté de l'ensemble des acteurs publics d'améliorer et d'accentuer la transparence administrative.

A propos des réclamations

Cette année encore, les constats du passé sont au rendez-vous, à quelques nuances près. Constance est donc le maître-mot qui résume les problèmes évoqués par les administrés dans leurs relations avec l'Administration.

Force est de constater que les réclamations reçues par le Médiateur concernent le plus souvent les mêmes matières. Cette année encore, elles n'amènent guère de grands changements au niveau des observations générales.

Le délai pris par l'Administration pour se prononcer sur un dossier, pour prendre une décision, pour répondre aux demandes des citoyens, ainsi que la difficulté à établir ou à maintenir le dialogue, sont des raisons régulièrement invoquées par les administrés lors du dépôt de leur réclamation auprès du Médiateur. La communication entre l'Administration et ses administrés reste donc au centre du débat. Toutefois, plusieurs Directions générales et de nombreux Organismes d'intérêt public font de réels efforts d'information. Le Médiateur ne peut que les encourager à poursuivre dans cette voie, notamment en motivant davantage leurs décisions et en répondant dans des délais raisonnables aux demandes qui leur sont adressées par les citoyens.

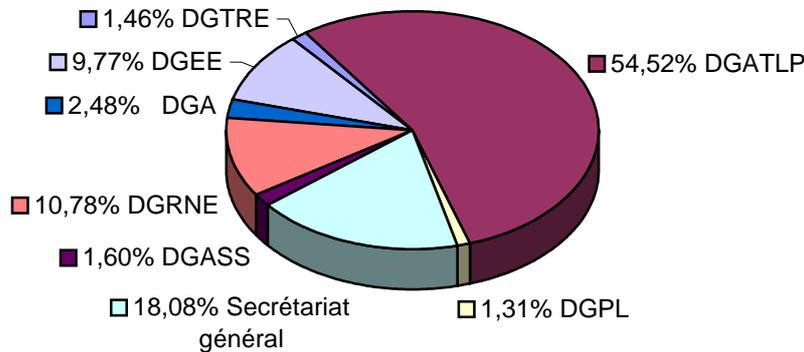
Dans de nombreuses affaires, le Médiateur a joué un rôle d'informateur et a favorisé la reprise du dialogue. Ses investigations ont, en effet, permis de récolter des informations plus précises auprès de l'Administration et de les relayer ensuite vers les administrés. De cette façon, ces derniers ont eu connaissance des éléments nécessaires pour mieux comprendre la réglementation et les procédures qui la sous-tendent. Sans l'intervention du Médiateur, ils auraient pu continuer à mal interpréter la décision prise à leur égard ou à croire que cette décision devait toujours être en leur faveur. Si le rôle du Médiateur est certes de favoriser les relations entre l'Administration et ses administrés, il consiste aussi, dans certains cas, à rappeler à ces derniers leurs devoirs et obligations.

Pour l'ensemble des dossiers qu'il a instruit durant l'exercice, le Médiateur n'a pas constaté de dysfonctionnements majeurs dans le chef de l'Administration. Cependant, l'instruction de plusieurs dossiers a permis de déceler, selon les cas, soit des dysfonctionnements spécifiques à certaines matières, soit des dysfonctionnements propres à l'affaire soumise au Médiateur.

CHAPITRE 2

Les observations pour le Ministère de la Région wallonne – MRW

1. Bilan général
2. Secrétariat général
3. Direction générale des Pouvoirs locaux – DGPL
4. Direction générale de l'Economie et de l'Emploi – DGEE
5. Direction générale des Technologies, de la Recherche et de l'Energie – DGTRE
6. Direction générale des Ressources naturelles et de l'Environnement – DGRNE
7. Direction générale de l'Aménagement du Territoire, du Logement et du Patrimoine – DGATLP
8. Direction générale de l'Agriculture – DGA
9. Direction générale de l'Action sociale et de la Santé – DGASS



Bilan particulier des réclamations – Ministère de la Région wallonne

Nombre total de réclamations	686
Demandes d'informations	105
Réclamations refusées	139
Réclamations acceptées et enquêtes terminées	388
Réclamations non fondées	150
Réclamations fondées	238
Correction impossible ou refusée	132
Correction totale obtenue	59
Correction partielle obtenue	47
En cours	54

1. BILAN GENERAL

Depuis la création de l'Institution du Médiateur de la Région wallonne, le Ministère de la Région wallonne s'est toujours montré attentif aux difficultés qui pouvaient surgir dans les relations avec les citoyens. Les dossiers soumis par le Médiateur ont été, de manière générale, traités avec minutie et sérieux.

Au cours de cet exercice, 686 réclamations ont été enregistrées, parmi lesquelles 105 demandes d'informations ont fait l'objet d'un dossier concernant le Ministère de la Région wallonne, ce qui représente 45,28% de la totalité des requêtes adressées au Médiateur. Le nombre le plus élevé de réclamations se rapporte à la Direction générale de l'Aménagement du Territoire, du Logement et du Patrimoine (soit 374 dossiers) qui couvre ainsi 54,52% des dossiers enregistrés pour ce Ministère. Le Service du Médiateur a enregistré 124 réclamations concernant le Secrétariat général (soit 18,08%) et 74 réclamations (soit 10,78%) pour la Direction générale des Ressources naturelles et de l'Environnement. Avec 67 affaires, la Direction générale de l'Economie et de l'Emploi couvre 9,77% du volume enregistré pour le Ministère de la Région wallonne. Viennent ensuite la Direction générale de l'Agriculture avec 17 dossiers (soit 2,48%) et la Direction générale de l'Action sociale et de la Santé qui comptabilise 11 réclamations (soit 1,60%). La Direction générale des Technologies, de la Recherche et de l'Energie suit de très près avec 10 dossiers (soit 1,46%). Enfin, la Direction générale des Pouvoirs locaux a fait l'objet de 9 dossiers (1,31%).

2. SECRETARIAT GENERAL

Supervisant l'ensemble des interpellations et réponses qui jalonnent l'instruction des dossiers relatif au Ministère de la Région wallonne, le Secrétariat général, depuis le début des activités du Médiateur, a toujours fait preuve d'une large collaboration. C'est la Division de la Trésorerie qui est particulièrement concernée par les interpellations du Médiateur, dans la mesure où chaque année un nombre important de réclamations se rapporte à la taxe sur les déchets ménagers. Cette taxe, à propos de laquelle deux recommandations ont été formulées, est appelée à disparaître dans un très proche avenir mais il est fort probable qu'elle continuera à générer des réclamations jusqu'à son apurement complet.

Bilan particulier des réclamations – Secrétariat général

Nombre total de réclamations	124
Demandes d'informations	4
Réclamations refusées	11
Réclamations acceptées et enquêtes terminées	100
Réclamations non fondées	6
Réclamations fondées	94
Correction impossible ou refusée	56
Correction totale obtenue	23
Correction partielle obtenue	15
En cours	9



Bilan général

A.1. Les relations du Médiateur avec le Secrétariat général

Le dialogue et la coopération sont les fondements des relations entre le Médiateur et le Secrétariat général. Le Secrétariat général est informé de tous les dossiers ouverts pour le MRW au sein du Service du Médiateur. Dès lors, le Secrétaire général est en mesure de suivre le cheminement de chaque affaire et peut intervenir lorsqu'il le juge nécessaire. Outre ces interventions ponctuelles qui, dans certains cas, ont permis d'accélérer la procédure, les bonnes relations avec le Secrétaire général ont eu des répercussions positives sur les contacts du Médiateur avec les Directions générales. Les réactions de susceptibilité lors de ses interventions diminuent en effet d'année en année. Le Secrétariat général a largement collaboré à la création et au bon fonctionnement des permanences du Médiateur dans tous les points stratégiques de Wallonie, à savoir dans les Centres d'information et d'accueil du Ministère de la Région wallonne (Tournai, Charleroi, Liège, Eupen, Mons, La Louvière, Wavre, Nivelles, Arlon et Verviers). Ainsi, le Secrétariat général a, sans aucun doute, contribué à renforcer la proximité et l'accessibilité du Médiateur. Relevons les efforts constants en termes de communication et de qualité de l'accueil du public développés par le MRW (Mobilinfo, numéro vert, formations, ...) pour aider les administrés à mieux appréhender l'Administration.

A.2. La répartition des réclamations

La plupart des réclamations reçues par le Médiateur concernent essentiellement la Division de la Trésorerie (119 dossiers) et se rapportent à la taxe sur les déchets ménagers (115 dossiers).

B Taxe sur les déchets ménagers - TDM

B.1. Rappel des fondements de la taxe

Avant d'analyser l'exercice dont question dans ce Rapport, nous allons passer en revue les principaux éléments constitutifs de cette taxe (principe, montant, sanctions, exonérations, etc.). Ils permettront, entre autres, de mieux comprendre l'esprit dans lequel les affaires se déroulent ainsi que l'attitude des différents acteurs.

B.1.1. Le principe

La taxe vise les déchets produits par les habitants de la Région wallonne et qui sont inhérents à l'occupation, continue ou temporaire, d'une habitation privée. Instituée par un décret du Parlement wallon du 25 juillet 1991, la taxe sur les déchets ménagers est obligatoire et due pour les années 1992 à 2002.

B.1.2. L'évaluation

La taxe sur les déchets ménagers est calculée en fonction du nombre d'occupants de l'habitation et de la situation du ménage au 1^{er} janvier de l'exercice concerné. La situation prise en compte est celle qui est renseignée au registre de la population.

Le montant de la taxe sur les déchets ménagers est fixé à 24,79 € par immeuble ou partie d'immeuble occupé à titre d'habitation à usage privé. Il est calculé en fonction du nombre d'habitants. Ainsi, il s'élève à 7,44 € (300 BEF) quand il n'y a qu'un seul occupant, à 14,87 € (600 BEF) quand ils sont deux et à 22,31 € (900 BEF) lorsqu'ils sont trois. Au-delà de trois habitants, la taxe est établie à 24,79 € (1.000 BEF).

B.1.3. La sanction en cas de non-paiement

Le décret précise, en son article 28 que « pour toute infraction à l'obligation d'acquitter la taxe, il est encouru une amende égale à deux fois le montant de la taxe éludée ou payée hors délai ». Le citoyen est informé de cette sanction. En effet, les conséquences du non-paiement ou du paiement tardif de la taxe régionale sont mentionnées sur l'avertissement-extrait de rôle. L'Administration les précise à nouveau lors de l'envoi du rappel.

B.1.4. Les conditions de l'exonération de la taxe

Les conditions d'exonération sont limitativement énumérées. Elles concernent les personnes absentes pendant toute la durée de l'exercice d'imposition (personnel militaire à l'étranger, ...).

B.1.5. Régime spécial pour les communautés

La taxe régionale est calculée de la manière suivante pour les communautés : dans le cas des maisons de repos, des communautés religieuses, des communautés composées de personnes qui vivent ensemble (dans une partie d'immeuble ou dans un immeuble entier). Ces communautés sont considérées comme formant un seul ménage et dès lors, il n'y a qu'une seule unité de taxation à payer, soit 24,79 € (1.000 BEF). Ceci est valable à une condition : que le ou la responsable de la communauté produise une déclaration à la Division de la Trésorerie. Il existe un formulaire spécifique. Le responsable doit déterminer toutes les personnes officiellement domiciliées dans cette communauté au 1^{er} janvier de l'exercice de taxation.

B.1.6. La remise de l'amende

En date du 6 mai 1999, le Gouvernement wallon fixait un arrêté qui devait quelque peu atténuer le contexte dans lequel l'Administration pouvait réclamer le paiement d'une amende. Ainsi cet arrêté précisait que l'amende de la

Région wallonne était levée dans trois cas :

- lorsque la personne effectue le paiement de la taxe dans les 10 jours de l'envoi du rappel de paiement ;
- lorsque la situation du citoyen est précaire, c'est-à-dire qu'il bénéficie uniquement du minimex ou qu'il est en mesure d'établir que ses revenus sont égaux ou inférieurs au minimum de moyens d'existence ;
- lorsque la personne, absente de son domicile pour des circonstances exceptionnelles et indépendantes de sa volonté, n'a pu prendre connaissance de l'avertissement-extrait de rôle dans le délai accordé pour le paiement de la taxe. Par exemple : des personnes hospitalisées durant une longue période (parfois un an). Notons que les personnes incarcérées dans une prison ne rentrent pas dans cette catégorie (voir le point B.4.)

Un autre signe d'ouverture se retrouve dans la circulaire ministérielle du 19 juin 2001. Cette circulaire marque la volonté du Ministre de privilégier la bonne foi des contribuables. Ainsi il y est mentionné que l'Administration est en droit de supprimer l'amende pour les personnes qui se sont acquittées, en temps utile, de la taxe sur les déchets ménagers, durant les trois années qui précèdent celle pour laquelle des sommes restent dues.

B.2. Un sujet récurrent

Depuis le début des activités du Médiateur, les réclamations liées à la taxe sur les déchets ménagers constituent une part importante de ses dossiers. Le nombre des réclamations est stable d'année en année (aux environs de la centaine), à l'exception d'un accroissement conséquent en 2000-2001 (avec 333 dossiers). Cette augmentation résultait d'une action de l'Administration pour recouvrer en une seule fois les montants impayés depuis 1997.

A l'époque, de nombreux citoyens s'étaient adressés au Médiateur en déclarant n'avoir jamais reçu de courrier de l'Administration à propos du paiement de la taxe. Le problème s'était reposé l'année suivante mais dans une moindre proportion. Cette fois, il s'agissait de recouvrer les sommes impayées pour l'exercice d'imposition 2000. Les problèmes invoqués par les réclamants étaient récurrents : ils prétendaient n'avoir reçu aucun courrier à l'exception de la notification-sommation de l'huissier tandis que l'Administration n'avait pas reçu de retour postal.

B.2.1. Le Médiateur a fait deux recommandations durant l'exercice 2000-2001

Que ce soit en 2000-2001 ou en 2001-2002, les litiges entre les citoyens et l'Administration avaient pour origine pour une grande part, la distribution ou l'expédition des courriers ou leur non-réception. Comment le citoyen pouvait-il prouver qu'il n'avait jamais reçu les courriers ? Il n'avait aucune possibilité de recours. En conséquence, il était obligé de payer la contrainte de l'huissier. Face à cette situation, deux recommandations ont été émises en 2000-2001. La première (2000-2001/1) propose de mettre au point un système d'envoi dont l'ensemble des procédures serait sanctionné par une certification de qualité de type ISO. La deuxième recommandation concerne les données utilisées par l'Administration. En effet, certaines informations contenues dans la base de données utilisée pour les avertissements-extraits de rôle se sont révélées erronées. Le Médiateur recommandait donc d'effectuer un audit régulier de cette base de données. En outre, il trouvait utile que l'Administration wallonne crée et gère une base de données globale, accessible à l'ensemble de ses services.

B.3. L'exercice 2002-2003

Cette année, les dossiers ouverts par le Service de médiation wallon s'élevaient à 115, soit 49 dossiers de moins que lors de l'exercice précédent. Cela représente 13,45% du nombre de réclamations reçues lors de cet exercice pour le MRW.

B.3.1. Les raisons qui amènent les citoyens à solliciter le Médiateur

Les citoyens expriment les mêmes mécontentements que les années précédentes. Certains sollicitent le Médiateur lorsqu'ils ne sont pas d'accord avec l'Administration sur un élément de fond, comme par exemple la composition du ménage et l'inscription au registre de la population. D'autres contestent le paiement de l'amende ou se plaignent du refus de l'Administration de les exonérer. Enfin, le Médiateur reçoit aussi bon nombre de citoyens qui souhaitent obtenir des délais de paiement. Dans 85% des réclamations, les contribuables évoquent le même problème que les années précédentes : ils certifient n'avoir reçu ni invitation à payer ni rappel au sujet de la taxe mais uniquement la notification-sommation d'un huissier de justice, apprenant ainsi qu'une procédure judiciaire était entamée à leur

encontre. La question de l'expédition et de la distribution du courrier est donc reposée cette année. Examinons cela à la lumière de quelques affaires les plus significatives.

B.3.2. Analyse de réclamations

Comme l'année passée, le Médiateur tient à souligner l'efficacité et la disponibilité dont a fait preuve la Division de la Trésorerie dans la gestion des dossiers ; n'hésitant pas à revoir son avis ou à accorder un plan d'apurement, ou encore à supprimer l'amende de la Région wallonne et les frais d'huissier lorsqu'elle constatait une erreur de sa part.

Dans l'affaire 775, c'est un plan d'apurement qu'elle accorde à Monsieur G... qui déclare n'avoir jamais reçu ni d'invitation à payer ni de courrier de rappel. A l'annonce des poursuites judiciaires, il prend contact avec le Médiateur. Monsieur G... se demande aussi si l'Administration a bien enregistré son changement d'adresse. Le Médiateur interroge donc l'Administration sur ce point. Il lui demande aussi de vérifier si elle n'a pas reçu de courriers en retour et de suspendre les poursuites judiciaires durant son intervention. Vérifications faites, l'Administration confirme qu'elle était en possession de la bonne adresse (conforme à celle renseignée au registre de la population) et qu'aucun courrier ne lui a été retourné par la poste. L'Administration lui octroie cependant des facilités de paiement en fonction de sa situation économique et financière difficile. Elle accorde également la suspension des poursuites entamées à l'encontre de Monsieur G... pour une période d'un mois, le temps pour le Médiateur de parfaire l'instruction de ce dossier. Dans les affaires 971 et 817, et suite à l'interpellation du Médiateur, l'Administration reconnaît qu'il y a erreur et prend les mesures nécessaires pour atténuer le problème du citoyen. Pour l'affaire 971, l'erreur s'était glissée dans le libellé de l'adresse du citoyen. Dès lors, les amendes de la Région wallonne et les frais ont été supprimés. Dans l'autre affaire, le citoyen, Monsieur L..., fait également part au Médiateur d'une erreur d'adresse. Pourtant, il a bien reçu la sommation de l'huissier. Oui, explique-t-il, mais c'est parce que l'huissier chargé de récupérer les montants a retrouvé, sans en informer l'Administration, son adresse exacte en faisant des recherches au registre de l'Etat civil. Cette erreur mérite, selon Monsieur L..., que les amendes et frais soient retirés. Le Médiateur vérifie ces informations auprès de l'Administration qui reconnaît effectivement l'existence d'un problème dans son fichier d'adresses. Dès lors, elle promet de rembourser Monsieur L... des frais injustifiés.

Une autre illustration de la bonne volonté de l'Administration apparaît dans l'affaire 820. Ce n'est qu'après avoir reçu le rappel pour le paiement de la TDM que Monsieur V... la paie, en juillet 2002. En février 2003, un huissier lui réclame le paiement de cette même taxe majorée de divers frais. Etonnement de Monsieur V... qui téléphone aussitôt au Service de perception où il lui est annoncé que tout est en ordre car le paiement a bien été reçu. Monsieur V... ne comprenant plus rien à la situation, contacte le Médiateur. Ce dernier interroge l'Administration qui suspend les poursuites judiciaires le temps d'effectuer une analyse approfondie du dossier. Le résultat final est à l'avantage du citoyen. L'Administration le dispense du paiement de l'amende sur base de l'article 1er alinéa 1er de l'arrêté du Gouvernement wallon du 6 mai 1999. L'affaire 744 démontre aussi l'ouverture d'esprit de l'Administration à l'égard des citoyens. Monsieur V... n'ayant pas payé, dans les temps, la taxe sur les déchets ménagers pour l'année 2000, s'est vu contraint de s'acquitter de cette dette à laquelle se sont ajoutés l'amende et les frais d'huissier. Cette personne affirme pourtant ne jamais avoir reçu ni d'invitation à payer ni de rappels. Après enquête, l'Administration n'a pas trouvé de traces d'un quelconque renvoi postal de ses courriers et, dans ce cas, elle suppose que les courriers ont bien été réceptionnés par le citoyen. En principe, les sommes restent dues. Toutefois, dans ce dossier, elle a suspendu les poursuites judiciaires et a donné le temps à Monsieur V... de régulariser sa situation.

Notons que ces dossiers mettent aussi en évidence l'impossibilité actuelle de prouver la non-réception du courrier pour le contribuable et l'envoi du même courrier pour l'Administration. Problème évoqué plus haut et qui a fait l'objet de recommandations du Médiateur en 2000-2001.

Les poursuites judiciaires ont aussi été interrompues dans l'affaire 578. Dans ce cas, la personne qui n'avait pas payé la taxe sur les déchets ménagers pour les années 1995, 1996 et 1997, était venue solliciter le Médiateur parce que sa situation financière, mais également morale et physique, était désastreuse. Graves problèmes de santé, faillite avec pour seul revenu, une allocation d'invalidé, etc. Ce citoyen, Monsieur D..., ne voyait pas comment payer la taxe, les amendes et les frais y afférents. Le Receveur de la Division de la Trésorerie a fait suspendre les poursuites. Il acceptait de revoir le paiement de l'amende à condition que Monsieur D... lui fasse parvenir l'attestation établissant ses revenus et prouvant qu'ils étaient égaux ou inférieurs au minimum de moyens d'existence.

B.4. La taxe sur les déchets ménagers adressée aux détenus

Cette question a été successivement abordée dans les Rapports annuels du Médiateur depuis l'exercice 1998-1999. La question d'une taxation forfaitaire pour les détenus est régulièrement soulevée dans le cadre de réclamation par des personnes incarcérées ou par différents établissements pénitentiaires.

Deux situations pratiques peuvent se présenter :

- Le détenu est domicilié en prison au 1^{er} janvier de l'exercice.
La jurisprudence s'accorde à considérer qu'on est en présence d'une communauté qui forme une seule unité de taxation. Mais il convient dans ce cas que le directeur de l'établissement produise une déclaration en ce sens. Dans la pratique, il semble qu'aucune direction d'établissement pénitentiaire ne bénéficie de ce régime de taxation ;
- Le détenu est inscrit au registre de la population d'une commune.
Dans ce cas, il s'agit d'une domiciliation « fictive » qui n'entraîne aucune dérogation spécifique pour le détenu. Selon l'article 5, § 2 du décret, « sont présumées occuper une habitation à usage privé, d'après leur inscription au registre communal, les personnes qui ont établi le lieu de leur domicile à cet endroit, nonobstant toute preuve contraire ». Aussi, le détenu doit s'acquitter de la taxe. Il résulte, en effet, des dispositions décrétales que les personnes inscrites au registre de la commune, donc les personnes incarcérées aussi, sont présumées y occuper une habitation à usage privé.
Les personnes incarcérées peuvent cependant être exonérées de l'amende appliquée par la Région wallonne, si elles présentent la preuve du fait que leurs revenus sont égaux ou inférieurs au minimum des moyens d'existence.

B.5. Conclusion

Bien que la taxe sur les déchets ménagers soit supprimée en 2003, le Médiateur attire l'attention sur le fait qu'il aurait souhaité que les points suivants soient pris en considération :

- 1) régler de manière plus humaine les problèmes des personnes incarcérées, voire faire modifier le décret ;
- 2) rendre le « vocabulaire » des formulaires des invitations à payer et avertissements-extraits de rôle plus simple, plus accessible aux citoyens ;
- 3) que l'opération qui consiste à verser les sommes pour un exercice, lorsqu'elles sont affectées à un autre, soit plus explicite envers les citoyens.

B.6. A propos des relations du Médiateur avec cette Administration : rapidité et efficacité dans les réponses

Pour chaque réclamation, le Médiateur sollicite directement la Division de la Trésorerie en lui demandant d'examiner la situation exacte du dossier et de vérifier qu'aucune erreur n'ait été commise, notamment suite à un problème informatique. Tout comme lors de l'exercice antérieur, les réponses ont été rapides et la collaboration efficace. En outre, depuis la fin janvier 2003, un système d'échange d'informations a été mis en place afin de permettre une analyse rapide des réclamations et de répondre dans des délais raisonnables aux citoyens. Le Médiateur a d'ailleurs remarqué que la plupart des contribuables s'acquittent de leurs « dettes » d'autant plus rapidement qu'ils reçoivent des explications claires et précises sur leur dossier.

C La redevance radio-TV

C.1. La taxe redevance radio-télévision, de quoi s'agit-il ?

Il s'agit d'une taxe qui est applicable dès qu'une personne détient une radio et/ou une télévision quel que soit l'usage fait de cet appareil et même si le détenteur n'est pas abonné à un opérateur. Tout citoyen qui devient détenteur d'un téléviseur ou d'une auto-radio doit en faire la déclaration dans les 30 jours. La redevance est toujours due pour une période de 12 mois consécutifs. La date de début de période varie en fonction de l'initiale du nom du détenteur

de l'appareil, et ce peu importe le moment où l'appareil a été acquis, comme indiqué dans le tableau ci-dessous :

Initiale du nom ou de la dénomination du détenteur	Date de début de la période	Date extrême de paiement
A jusque et y compris J	1er avril	31 mai
K jusque et y compris Z	1er octobre	30 novembre

L'invitation à payer, envoyée par le Service de la perception de la redevance laisse au minimum un délai de 15 jours pour effectuer le paiement.

C.1.1 Un impôt communautaire qui est devenu régional

Jusqu'en 2001, cette redevance était définie par la loi spéciale du 16 janvier 1989 comme un impôt de la Communauté française. En 2001, la loi spéciale du 13 juin 2001 énonce que la radio-TV redevance deviendra un impôt régional à partir du 1er janvier 2002. Le produit de l'impôt tombait donc dans les recettes de la Région wallonne.

Ce changement s'est d'ailleurs concrétisé par le déménagement du Service radio-TV redevance dans une cellule provisoire d'accueil de la Région.

C.1.2. Toute règle a ses exceptions

Si la Région peut dès janvier 2002 toucher aux taux, à la base d'imposition et aux exonérations, l'Etat fédéral n'est pas pour autant totalement exclu par rapport à la radio-TV redevance. En effet, il garde la compétence sur la matière imposable, c'est-à-dire la TV. En clair, cette compétence implique qu'on ne peut modifier les conditions de la taxe. Autre particularité : on aurait pu croire que la Région wallonne percevait l'impôt à partir de janvier 2002. Or, il n'en est rien. La loi spéciale du 13 juin 2001 indique, en effet, que c'est la Communauté française qui continuera de percevoir la redevance jusqu'au 31 décembre 2004... sauf si la Région wallonne en décide autrement. C'est ce que cette dernière a fait en adoptant le décret du 27 mars 2003. Sur la base de ce décret, elle exerce cette nouvelle compétence fiscale, ce décret produisant ses effets le 1er janvier 2003.

C.1.3. Que dit le décret ?

Le décret prévoit une diminution du taux des redevances radio et télévision. Pour la télévision, il passe d'un montant de 200,88 € à 140 € ; pour la radio, la différence est de 29,40 € à 25 €. Ensuite, le décret envisage d'agir en faveur des personnes défavorisées et d'accorder l'exonération de la redevance aux personnes qui bénéficient du revenu d'intégration, aux personnes âgées qui perçoivent le revenu garanti, ainsi qu'aux bénéficiaires de l'aide sociale, pour autant que leurs revenus soient inférieurs ou égaux aux revenus d'intégration. Elles s'ajoutent donc aux personnes pour lesquelles l'exonération était déjà accordée par le passé : les invalides de guerre ayant au moins 50% d'invalidité, les personnes reconnues en invalidité ou en incapacité de travail à au moins 80%, les personnes aveugles, sourdes-muettes, laryngectomisées, les personnes atteintes d'une infirmité grave et permanente les rendant totalement et définitivement incapables de quitter leur résidence sans l'assistance d'un tiers.

C.2. L'objet des réclamations

Le Médiateur a enregistré 168 dossiers sous cette rubrique qui l'ont amené à interpeller souvent l'Administration compétente. Le Service du contentieux a délégué deux personnes auprès du Service du Médiateur pour expliquer les situations fiscales des redevables de manière à ce que le Service du Médiateur soit aussi efficace que possible envers ceux qui le sollicitent.

Le Médiateur a relevé trois sortes de situations. La plus fréquente est, cette année, due au fait que de nombreux citoyens avaient l'impression de ne pas avoir bénéficié de la baisse de la taxe annoncée mais encore que le montant réclamé différait de celui de connaissances ou de voisins. Autre motif à l'ouverture de dossiers : l'infraction constatée par l'Administration mais contestée par le citoyen. La majorité des cas fait apparaître des dysfonctionnements dans la ges-

tion des dossiers des redevables: délais de retard, silences opposés aux courriers, lignes téléphoniques constamment occupées, rappels injustifiés, etc. D'autres cas, toutefois rares, révèlent une erreur de la part de l'Administration.

C.2.1. Confusion sur les montants, le citoyen ne comprend pas grand-chose

Le Service du Médiateur a reçu pléthore d'appels téléphoniques demandant pourquoi certains citoyens recevaient une invitation à payer de 165 € alors que d'autres (en général des connaissances ou des voisins) devaient seulement payer 100,44 €. Le Médiateur a fait part de ces questions à répétition au Service radio-télévision redevances. Selon ce dernier, cette différence est tout à fait normale. En fait, la redevance était payée en deux fois, sous l'empire de l'ancienne législation, par les personnes qui en avaient fait la demande. Mais à partir de l'année 2003, les nouveaux tarifs ont été appliqués et la taxe est devenue payable en une fois. Les 100,44 € correspondent au second paiement pour l'année 2002, au tarif en vigueur durant cette même année (c'est-à-dire au second semestre). Les 165 € (TV + radio) correspondent, eux, au paiement annuel pour 2003, selon l'application du nouveau tarif, soit 25 € pour l'auto-radio et 140 € la taxe annuelle sur la télévision.

Un communiqué est paru à ce sujet dans la presse. En fait, de nombreuses confusions venaient de ce que l'Administration renseignait uniquement la période imposable sur l'invitation à payer et ne précisait pas l'année qui correspondait au paiement demandé.

L'intervention du Médiateur aura permis d'éclaircir ces affaires et d'informer correctement les réclamants qui, entre autres raisons, avaient pris contact avec le Médiateur car ils n'arrivaient pas à atteindre l'Administration, les lignes téléphoniques étant continuellement occupées. En fin de compte, le Médiateur de la Région wallonne a suggéré au Service radio-télévision redevances de préciser dans l'invitation à payer non seulement la période imposable mais aussi l'année qui correspond au paiement demandé.

C.2.2. Lorsque le citoyen est en infraction

De façon générale, on peut déceler quatre raisons à ce type de litiges :

- le citoyen n'a pas déclaré sa télévision ou l'appareil radio de sa voiture ;
- le citoyen n'a pas payé sa redevance ;
- le citoyen n'a pas sollicité la formule de paiement ;
- le citoyen ne donne pas les informations nécessaires à l'Administration, dans les délais, de son dessaisissement de la télévision, ...

Explications avec quelques affaires.

Les citoyens qui omettent de déclarer leurs appareils (TV et radio confondues) sont plus nombreux qu'on ne l'imagine. Monsieur C... en fait partie (affaire 566). N'étant pas relié au câble et n'utilisant sa télévision que pour visionner des cassettes vidéo, il ne comprend pas pourquoi il devrait payer une redevance TV. C'est ce qu'il explique au Médiateur, après avoir reçu la visite d'un contrôleur. Monsieur C... conteste la taxation qui lui est réclamée. Il en va de même dans l'affaire 602 où Monsieur P... n'a jamais déclaré son téléviseur. Un contrôleur visite le domicile de Monsieur P... qui est absent. Il est reçu par le neveu de Monsieur P... et sa visite révèle que ce dernier possédait une télévision depuis 1996 au moins. Résultat : Monsieur P... doit payer la redevance pour la période allant de 1996 à 2000 (sous l'empire de l'ancienne législation). Monsieur C... et Monsieur P... demandent tous deux au Médiateur d'intercéder en leur faveur auprès de l'Administration. Après vérification auprès du Service contentieux, le Médiateur rejoint l'avis de l'Administration. Ces deux personnes sont en infraction au regard de l'article 9, 2° de la loi qui précise que toute personne qui détient un appareil de télévision doit acquitter la redevance télévision, même s'il n'est pas raccordé à un réseau de télédistribution.

Dans l'affaire 548, c'est le défaut de paiement de la redevance qui est au centre du litige. En fait, Monsieur G... prétend avoir payé une redevance de 100,45 € alors que le Service de l'Administration la lui réclame. Sollicité, le Médiateur lui demande de lui apporter la preuve de ce paiement. Aucun document ne vint jamais confirmer les dires du citoyen. Dès lors, le Médiateur clôture le dossier.

Un citoyen (affaire 630) décide de ne pas payer sa redevance au motif qu'il n'a pas reçu de bulletin de virement. La situation s'enlise jusqu'à l'arrivée d'un huissier, appelé à la rescousse par l'Administration pour récupérer son dû.

C'est à ce moment que le citoyen fait appel au Médiateur. Il estime avoir raison et demande au Médiateur de tenter de régler son problème.

La situation tourne au désavantage du citoyen qui se voit obligé de payer sa redevance sur base de l'article 10 § 2 et 3 de la loi du 13 juillet 1987 qui précise que le détenteur d'un poste de télévision « qui n'a pas reçu l'invitation à payer un mois après la date de début de sa période d'imposition ... doit réclamer immédiatement une formule de paiement ». L'article précise que si ce bulletin ne parvient pas dans les temps au redevable, il doit s'acquitter du paiement dans les délais qui lui sont impartis.

C.2.3. Lorsque l'Administration est en défaut

Lorsque l'Administration commet une erreur, elle l'admet volontiers ainsi que le Médiateur a pu le constater dans ses interventions. Concrètement, cette reconnaissance revient à rembourser le particulier de la somme indûment payée. C'est ce qui s'est notamment passé avec Monsieur X... (affaire 550). Malgré des appels téléphoniques répétés et l'envoi de plusieurs courriers recommandés indiquant à l'Administration qu'il ne possédait plus de radio dans sa voiture, ce contribuable a quand même reçu une invitation à payer. Il paie la taxe et prend contact avec le Médiateur, lui demandant de tirer la situation au clair, las de ne pas être entendu par l'Administration. Interpellé par le Médiateur, le Service radio-télévision redevances a retrouvé trace des différents courriers de Monsieur X... et s'est engagé à le rembourser.

C.3. Le bilan du Médiateur à l'égard de ce type de réclamations

Bien que la plupart de ces réclamations démontrent que les réclamants doivent s'acquitter des montants précisés par l'Administration, le Médiateur a interpellé tant le Service de perception des redevances sur ces dysfonctionnements que le Ministre de tutelle. Il apparaissait au Médiateur qu'il convenait de faire ces interpellations tant les citoyens étaient exaspérés par les silences opposés par l'Administration aux nombreux appels téléphoniques et aux courriers des personnes qui parfois ne demandent qu'à « être éclaircies » sur leur cas précis. Dans sa réponse, le Service de perception a notamment expliqué au Médiateur que l'Administration établit chaque année des droits constatés pour quelque 1.900.000 licences répertoriées dans la base de données informatique, et ce dans le temps sur la base des deux grandes échéances patronymiques.

A cela s'ajoute environ 460.000 avertissements-extraits de rôle (les rappels) et 700.000 demandes de renseignements et autres formulaires. La centaine d'agents du Service de perception de la radio-TV redevances, traite annuellement plus de 500.000 courriers. Pour ce qui concerne les retours postaux, pour une adresse par exemple erronée, le Service de perception de la radio-TV redevances, fait savoir que l'expédition du courrier est fondée sur la mise à jour hebdomadaire du registre national et cette Administration a constaté que certaines communes accusaient un important retard dans la mise à jour de ces données.

Quant aux avertissements-extraits de rôle, expédiés récemment par ce Service, celui-ci informe le Médiateur du fait que ces avertissements-extraits de rôle, donc les rappels, correspondent à l'ensemble des droits constatés impayés à la date du 19 septembre 2003, hormis les montants impayés gérés par huissier ; une majorité des redevables enrôlés, c'est-à-dire en défaut de paiement, étaient concernés par plusieurs exercices d'imposition. Ainsi, sur les 311.464 avertissements-extraits de rôle envoyés par le Service de perception de la radio-TV redevances : 109.528 donc 35 % concernent un rappel de paiement lié à la première échéance 2003, 71.812 c'est-à-dire 23 % concernent un rappel de paiement lié à la deuxième échéance 2002 et 130.124, c'est-à-dire 42 % concernent un rappel de paiement lié à des échéances antérieures.

Quant aux 1376 avertissements-extraits de rôle qui ont été adressés automatiquement par le système informatique à des redevables pour un montant à 0,50 €, le Service de perception de la radio-TV redevances a adressé le lundi 6 octobre 2003, à chaque redevable concerné, un courrier personnel l'informant du caractère nul et non avenue du document reçu.

D Autres sujets de réclamations

D.1. Un citoyen conteste à tort la demande de remboursement d'une prime à la réhabilitation

Le sujet sera évoqué à travers l'affaire 376 qui mérite tout de même quelques mots d'explication car il démontre que les citoyens sont parfois distraits et que cette attitude manque de sérieux, surtout lorsqu'elle se rapporte à la perception induite d'une aide.

Ici, Monsieur I... vient voir le Médiateur car il ne comprend pas pourquoi l'Administration lui réclame le remboursement d'une prime à la réhabilitation qu'il dit n'avoir jamais touchée. Renseignements pris auprès de l'Administration, le Médiateur apprend que le montant a bien été perçu auprès d'un bureau de poste et que les conditions d'octroi de la prime n'ayant pas été respectées, le citoyen est dans l'obligation de s'exécuter. Aucun dysfonctionnement n'apparaît ici dans le chef de l'Administration qui applique les règles du Code civil en matière de remboursement d'indû.

D.2. Direction de la gestion pécuniaire

Affaire 1094. Le Médiateur est saisi de la réclamation de Monsieur C..., concernant une décision de la Direction de la gestion pécuniaire de la Région wallonne, relative à sa défunte sœur.

En effet, celle-ci, fonctionnaire de la Région wallonne, est décédée le 31 mai 2001, en laissant pour seuls héritiers son père, sa sœur et le réclamant.

Le 12 novembre 2001, Monsieur C... adressait un courrier à la gestion pécuniaire demandant que toute somme due par la Région wallonne à sa sœur soit versée sur son compte.

Le 6 juin 2002, n'ayant reçu ni pécule de vacances, ni indemnité pour frais funéraires et après plusieurs coups de téléphone, l'intéressé envoie un nouveau courrier à la Direction de la gestion pécuniaire. Cette Direction répond que le pécule de vacances vient d'être versé à la famille de la défunte. En ce qui concerne l'indemnité pour frais funéraires, l'Administration explique qu'elle a été versée au compagnon de la défunte, Monsieur T... parce que celle-ci n'avait plus d'héritier direct.

Monsieur C... conteste par courrier les arguments de la Direction de la gestion pécuniaire. En effet, le père de la défunte, encore en vie à ce moment, était un héritier direct. C'est donc à lui que l'indemnité aurait dû être versée. En outre, il annexe à son dossier une photocopie d'un extrait de compte montrant que les frais funéraires ont été payés par le compte de la défunte et donc par la succession, et non par Monsieur T...

En juillet 2002, la Direction de la gestion pécuniaire confirme cependant sa position. Monsieur C... saisit alors le Médiateur en juin 2003.

Le décret du 22 décembre 1994 instituant le Médiateur de la Région wallonne stipule en son article 10, §2, 3° qu'une « réclamation est irrecevable si elle porte sur un différend entre les autorités administratives visées à l'article 1er et leurs agents pendant la durée de leurs fonctions ». Dès lors qu'en l'espèce le différend apparaît suite au décès de l'agent, l'article 10, §2, 3 ne trouve évidemment pas à s'appliquer et le Médiateur est donc pleinement compétent pour connaître du dossier. Le Médiateur interpelle donc l'Administration afin de connaître sa position en ce dossier.

Dans un courrier du 1er août 2003, la Direction de la gestion pécuniaire informe le Médiateur qu'après réexamen du dossier, il s'avère que l'indemnité pour frais funéraires aurait effectivement dû être liquidée au bénéfice du père de la défunte. Monsieur T..., son compagnon, est le seul à s'être manifesté lors de son décès et a présenté, à la demande de la Direction de la gestion pécuniaire, la facture acquittée couvrant les frais liés aux funérailles et établie à son nom. C'est, dès lors, de bonne foi que la Direction de la gestion pécuniaire lui a versé cette indemnité.

Ceci étant, les services de la gestion pécuniaire procéderont prochainement à la liquidation de l'indemnité au bénéfice du réclamant et à la récupération du montant auprès de Monsieur T... Le Médiateur prend acte avec satisfaction de cette réponse. Celle-ci clôture donc favorablement l'examen de cette réclamation.

D.3. Direction Interdépartementale de l'Intégration Sociale (DIIS)

Le Gouvernement a établi un Plan d'Action Pluriannuel relatif à l'habitat permanent dans les équipements touristiques, dont la coordination a été confiée à la DIIS.

A travers ce plan, la volonté du Gouvernement est de « lutter contre les processus de précarisation qui aboutissent notamment à ce que des équipements à vocation touristique deviennent le dernier refuge avant la rue, et de permettre à l'ensemble des habitants de Wallonie d'accéder au bien-être indispensable au plein épanouissement de chaque individu ».

Une réclamation (affaire 1011) reçue par le Médiateur concerne cette question, nous allons l'examiner de plus près ci-dessous.

D.3.1 La résidence permanente en camping et parcs résidentiels de week-end

Monsieur X... est domicilié, depuis septembre 2001, dans un camping géré par une intercommunale.

En 2002, il reçoit de l'intercommunale gérant le camping une lettre lui signalant que le décret de la Communauté française du 4 mars 1991 interdit l'habitat permanent camping-caravaning. Ce courrier précise également que le camping sera, en vertu du règlement d'ordre intérieur adopté par le gestionnaire du camping en mars 2002, dorénavant fermé durant le mois de janvier. En outre, le règlement du camping indique que la fourniture d'eau sera interrompue de novembre à Pâques.

Cependant, durant l'hiver 2002-2003, l'intercommunale a laissé aux personnes domiciliées dans le camping, un accès aux sanitaires.

Ce qui n'a pas empêché Monsieur X... de chercher un autre logement. En vain, ses faibles revenus ne lui permettent pas de trouver un logement décent dans le privé. Aussi, a-t-il introduit une demande de logement social, sans succès à ce jour.

En mai 2003, il interpelle le Service du Médiateur afin que celui-ci l'aide à trouver une solution. En effet, faute d'avoir pu trouver un logement, il craint que l'hiver venu, le règlement d'ordre intérieur du camping soit, cette année, rigoureusement appliqué. Dans cette hypothèse, il serait donc privé de tout accès à l'eau et aux sanitaires.

D'emblée, le Médiateur indique qu'il ne pourra l'aider dans la recherche d'un logement de remplacement.

Le Médiateur considère qu'appliquer rigoureusement le Règlement d'ordre intérieur reviendrait à mettre le réclamant dans une position qui lui impose de quitter les lieux, sans pour autant être certain de retrouver un logement décent.

En cela, cette option serait en contradiction avec le Plan d'Action pluriannuel. L'objectif de la phase 1 de ce plan est effectivement de « réinsérer les personnes habitant dans un camping et dans un autre équipement (...) situé en zone inondable ». Il est vrai que le plan indique aussi que « les habitants permanents qui auront systématiquement refusé toute proposition de relogement acceptable, se verront rappeler les risques qu'ils encourent (précarité, expulsion) ».

Mais de l'avis du Médiateur cette remarque ne s'applique pas à Monsieur X... qui semble chercher activement un logement et n'a, à ce jour, reçu aucune proposition. Dès lors que le gestionnaire du camping est une autorité publique et que la commune où est situé le camping est l'un des partenaires du Gouvernement pour l'application du Plan d'Action pluriannuel, le Médiateur interpelle, en mai 2003, l'Administration afin de connaître sa position sur ce dossier.

Dans sa réponse, l'Administration fournit quelques précisions factuelles mais n'aborde toutefois pas la question de la conformité des mesures prises par le gestionnaire avec le Plan de la Région. Dès lors, le Médiateur interpelle, le 28 juillet 2003, le Ministre-Président pour connaître sa position. Entre-temps, en août 2003, Monsieur X... reçoit de l'intercommunale un courrier lui signalant qu'étant toujours domicilié dans le camping, la location de sa parcelle n'a pas été renouvelée. Aussi ce courrier le met en demeure d'enlever sa caravane dans les 15 jours, sous peine d'être évacuée, à ses frais, par le gestionnaire.

Le Médiateur prend aussitôt contact avec le Cabinet du Ministre-Président. Sur base de contacts informels, un collaborateur du Ministre-Président assure qu'il est intervenu auprès de l'intercommunale afin qu'aucune expulsion ne soit effectuée. Le Médiateur transmet donc cette bonne nouvelle à l'intéressé.

A la suite de ce contact, le Médiateur reçoit un courrier du Ministre-Président, daté du 1er octobre, apportant une réponse globale aux questions posées par ce dossier.

Concernant le Règlement d'ordre intérieur du camping

Le Ministre-Président considère que le règlement d'ordre intérieur n'est pas incompatible avec le Plan HP, à condition

que son application s'accompagne d'une concertation entre l'exploitant et la commune, et de mesures de tolérance (maintien des services courants tels que l'eau, l'électricité, l'évacuation des déchets) et d'aide au relogement des résidents permanents encore installés dans le camping.

L'objectif du Règlement d'ordre intérieur est plutôt de dissuader toute nouvelle installation à titre de résidence principale. De même, l'annonce de la fermeture du camping, un mois par an, participe de cette même volonté de dissuasion de l'installation sur les lieux à titre permanent.

Ce Règlement d'ordre intérieur s'accompagne de mesures locales destinées à favoriser la réinsertion des résidents permanents qui, au nombre de 31 au 1er janvier 2002, seraient moins d'une dizaine aujourd'hui.

Le maintien des services courants pour les résidents permanents de ce camping

Renseignements pris auprès du gestionnaire, les mêmes conditions prévaudront à l'égard des résidents permanents en janvier 2004 qu'en janvier 2003 : ceux-ci disposeront d'eau, d'électricité et d'un bloc sanitaire chauffé en permanence durant cette période.

En ce qui concerne l'approvisionnement du camping en eau, de novembre à Pâques 2004, toutes les personnes présentes disposeront d'un accès au bloc sanitaire.

La mise en œuvre du « Plan HP »

Dès le 1er octobre 2003, le Plan HP sera mis en œuvre dans les communes adhérentes qui auront transmis tous leurs documents à la Région. La commune en question sera du nombre et, il va de soi que, dès l'installation du Comité d'accompagnement local, il lui sera proposé d'axer prioritairement son action sur le relogement progressif des résidents permanents de ce camping.

La situation personnelle de Monsieur X...

L'intercommunale lui a signifié effectivement son renon avant l'entrée en vigueur du Plan HP.

Sur base d'un contact pris par la DIIS avec le gestionnaire du camping, il semble qu'il ait trouvé un logement dans lequel il pourra se domicilier prochainement. Dans l'intervalle, le gestionnaire a assuré qu'il lui serait possible de rester sur les lieux.

Le Médiateur doit cependant constater le revers de cette politique de dissuasion. En effet, suite aux assurances qu'il a obtenues de ne pas se faire expulser, Monsieur X... a expliqué au Médiateur que la seule solution de relogement qu'il avait trouvée consistait en un hébergement au domicile d'un couple de personnes âgées. Trouvant cette solution trop précaire, il indique qu'il préfère rester dans sa caravane.

Même s'il ne lui appartient pas de se prononcer sur la solution de relogement que Monsieur X... avait trouvée, le Médiateur l'invite à prendre contact, dans les plus brefs délais, avec les services communaux, afin de chercher une solution de logement acceptable.

En effet, avec l'entrée en vigueur du Plan HP, les résidents permanents se doivent de chercher, en collaboration avec le Comité d'accompagnement local, un logement décent. Les habitants qui refuseraient toute proposition de relogement acceptable se verront rappeler les risques qu'ils encourent, notamment en termes d'expulsion.

3.

DIRECTION GÉNÉRALE DES POUVOIRS LOCAUX – DGPL

Cette Administration dont les relations sont essentiellement axées vers les Pouvoirs locaux génère annuellement peu de réclamations auprès du Médiateur. Les interpellations du Médiateur visent essentiellement des demandes d'informations dans les missions de tutelle jouées par la DGPL.

La régionalisation des lois communale et provinciale devrait renforcer le rôle de cette Administration wallonne et parallèlement avoir éventuellement une incidence sur l'intervention du Médiateur en ce domaine.

Bilan particulier des réclamations – Direction générale des Pouvoirs locaux

Nombre total de réclamations	9
Demandes d'informations	2
Réclamations refusées	2
Réclamations acceptées et enquêtes terminées	3
Réclamations non fondées	2
Réclamation fondée	1
Correction impossible ou refusée	1
Correction totale obtenue	0
Correction partielle obtenue	0
En cours	2

A *Bilan général*

A l'instar des exercices précédents, peu de réclamations ont été adressées au Médiateur pour l'année 2002-2003. 9 dossiers sont à dénombrer. Cette faible proportion est logique tenant compte du fait que, de manière générale, cette Administration n'a que peu de contacts « directs » avec les citoyens.

Le champ d'intervention du Médiateur est également souvent restreint dans ces affaires relatives à des décisions communales étant donné qu'il n'est pas compétent pour les remettre en cause. Dès lors, il joue davantage un rôle d'accompagnement : il explique la réglementation aux réclamants, s'informe auprès des autorités compétentes, conseille... Les relations entre cette Administration et le Médiateur se caractérisent par une bonne collaboration.

B *Examen particulier de réclamations*

B.1. Subsidiation des infrastructures sportives

Dans la première affaire (676), c'est un club de danse qui interpelle le Médiateur. Ce club tient ses activités dans une salle communale où il est prévu de changer le revêtement du sol. Les danseurs estiment que ce nouveau revêtement est totalement inadapté à leur activité. Le club s'est adressé à la commune mais bien qu'elle reconnaisse qu'un autre revêtement serait préférable, elle se dit contrainte d'effectuer les travaux tels que précisés dans le cahier des charges établi lors de la passation du marché. Elle souligne que ce cahier ne peut être modifié car il a été avalisé par la Région wallonne, celle-ci subsidiant une partie du revêtement de la salle de sport.

Le Médiateur contacte à titre informatif la Région pour déterminer si une solution qui rencontrerait la requête du club pourrait être envisagée. La DGPL répond qu'elle a entre-temps elle-même constaté que le revêtement proposé dans le cahier des charges n'était pas adapté à la pratique de la danse et qu'elle venait d'inviter le Bourgmestre de la commune à soumettre un cahier des charges modifié (comprenant un autre type de plancher) au Conseil communal. En cas de délibération du Conseil communal en ce sens, le dossier sera soumis pour approbation au Ministre ayant en charge la subsidiation des infrastructures sportives.

Le Médiateur, au regard de ces précisions, estime ne pas devoir intervenir davantage, vu que la suite de ce dossier relève désormais du Conseil communal.

B.2. Marchés publics de travaux

La S.A. P... répond à l'appel d'offres lancé par la ville de C... concernant trois marchés publics de travaux (réfection de voirie) à passer par adjudication publique. Deux des marchés sont attribués à la S.A. P... avant d'être annulés par le Ministre des Affaires intérieures, qui exerce la tutelle sur les communes.

La S.A. P... comprend mal la raison de ces annulations, d'autant qu'elle affirme que les trois marchés ont fait l'objet

d'une procédure identique. Elle se considère donc victime d'une discrimination.

L'examen du dossier montre que l'annulation de deux marchés attribués à la S.A. P... se base sur la notion de rectification des erreurs contenues dans les offres.

En effet, l'article 111, alinéa 2 de l'arrêté royal de 8 juin 1996, relatif aux marchés publics de travaux, de fournitures et de services et aux concessions de travaux publics, prévoit que le pouvoir adjudicateur doit rectifier les erreurs dans les opérations arithmétiques et les erreurs purement matérielles contenues dans les offres. « Pour qu'il y ait erreur matérielle au sens de l'arrêté royal, le pouvoir adjudicateur doit être en mesure de la corriger sur base de l'offre elle-même et non de déclarations ultérieures du soumissionnaire concerné. Cette erreur se déduira donc sans conteste de l'offre déposée²⁸» En cas de doute, l'adjudicateur peut soit décider que les prix font foi, soit décider d'écarter l'offre douteuse.

Dans les deux marchés annulés, le pouvoir adjudicateur a agi autrement. En effet, face à ce qu'il considérait être une erreur matérielle, il a directement interrogé la S.A. P... pour connaître ses intentions réelles.

L'arrêté royal prévoit bien la possibilité d'interroger le soumissionnaire. Mais cette procédure, prévue à l'article 110, alinéa 3, a un autre objectif (procédure de vérification de prix à mettre en œuvre avant d'écarter une offre en raison de prix apparemment anormaux) et ne peut être cumulée avec l'article 111.

Le Médiateur doit donc clôturer le dossier. En effet, c'est à juste titre que le Ministre de tutelle a annulé ces deux marchés.

Le réclamant ne veut pas en rester là. Il signale au Médiateur que, lors de l'examen du troisième marché, pour lequel il a également fait offre, les procédures prévues aux articles 110 et 111 de l'arrêté du 8 juin 1996 ont aussi été cumulativement utilisées pour corriger une erreur.

Le Médiateur décide de la réouverture du dossier et interroge le Ministre sur ce point. Ce dernier reconnaît que le pouvoir adjudicataire a commis le même type d'erreurs dans les trois dossiers.

Cependant, dans les deux marchés attribués à la S.A. P..., suite à la correction de prix, l'offre de cette société devient l'offre la plus basse. A l'inverse, la correction de prix dans le troisième marché n'a pas d'effet sur le classement : l'offre la plus basse reste la plus basse.

Le principe du respect de l'égalité entre les soumissionnaires n'est plus respecté dans les deux premiers marchés puisqu'un entrepreneur enlèverait un marché grâce à une correction illégale. Aussi, le Ministre estime que l'annulation de la délibération du Collège des Bourgmestres et Echevins de la ville de C... s'imposait dans le cadre des deux premiers marchés. Par contre, l'annulation ne s'imposait pas dans le troisième marché.

Le réclamant conteste cette réponse. En effet, dans un des deux marchés qui lui avaient été attribués, c'est suite à une rectification purement arithmétique, effectuée de manière régulière, que l'offre de la S.A. P... est devenue l'offre la plus basse. La correction illégale n'a donc eu aucun effet sur le classement. En suivant le raisonnement développé par le Ministre, il semble qu'une annulation de ce marché ne s'imposait pas, d'autant moins que la correction de prix contestée diminuait encore le montant de l'offre la plus basse.

Sur cette base, le Médiateur a de nouveau interpellé le Ministre. Dossier en cours.

B.3. Paiement des pensions des anciens mandataires d'une commune

Affaire 1027. Un ancien Échevin et Bourgmestre, Monsieur C..., contacte le Médiateur car il n'est pas d'accord avec l'interprétation et l'application des dispositions liées au calcul de la pension des anciens mandataires. L'autorité communale lui a annoncé que le pécule de vacances et la prime de fin d'année ne doivent pas être pris en compte, tel que le Ministre des Affaires intérieures et de la Fonction publique l'a indiqué dans une note adressée aux communes. Monsieur C... conteste cet avis. A l'appui de sa position, il évoque l'avis du Conseil d'Etat rendu dans le cadre de l'adoption du projet d'arrêté royal sur le pécule de vacances et la prime de fin d'année des Bourgmestres et Echevins. Autre argument qu'il estime en sa faveur : un courrier qui lui a été adressé par l'Union des Villes et Communes de Wallonie, dans lequel il est indiqué qu'il serait logique que le pécule et l'allocation fassent partie intégrante du traitement pris en considération pour la pension des anciens mandataires.

Le Médiateur demande des précisions sur cette problématique au Ministre et sollicite son avis sur les arguments avancés par Monsieur C...

(28) In : Les marchés publics, Droits belge et européen, Principes et applications, Centre d'études, de services et d'information en matière de marchés publics, p. 517.

En réponse, le Ministre des Affaires intérieures et de la Fonction publique indique que l'interprétation qu'il a communiquée aux Collèges des Bourgmestre et Echevins ne faisait que reprendre l'interprétation qui lui a été transmise par le Ministère des Affaires sociales et des Pensions, seule autorité compétente pour interpréter la loi du 8 décembre 1996 relative à la pension de certains mandataires. La Région wallonne n'étant pas habilitée à interpréter une norme fédérale, le Médiateur a mis fin à l'instruction du dossier et a suggéré à Monsieur C... de prendre contact avec le Ministre en charge des Pensions ainsi qu'avec le Médiateur des Pensions.

4.

DIRECTION GÉNÉRALE DE L'ÉCONOMIE ET
DE L'EMPLOI – DGEE

Primes à l'emploi, primes à l'investissement, autorisations d'occuper un travailleur étranger, programmes de résorption du chômage, constituent les principaux domaines dans lesquels le Médiateur est régulièrement interpellé. Trois recommandations ont été formulées en matière d'aides économiques depuis le début de la création de l'Institution de Médiateur de la Région wallonne.

En matière de primes à l'emploi, eu égard à l'objet récurrent des réclamations qui concerne principalement le critère d'indépendance financière, il a été suggéré de revoir cette notion de manière à l'adapter davantage aux réalités économiques des entreprises. Ce critère devrait être assoupli prochainement à l'occasion de la réforme des lois d'expansion économique. Quant aux deux autres recommandations, celles-ci concernent les aides à l'investissement et ont reçu un écho positif dans le chef de l'assemblée parlementaire même si aucune modification législative concrète n'est à l'heure actuelle envisagée.

Bilan particulier des réclamations – Direction générale de l'Economie et de l'Emploi

Nombre total de réclamations	67
Demandes d'informations	10
Réclamations refusées	11
Réclamations acceptées et enquêtes terminées	38
Réclamations non fondées	12
Réclamations fondées	26
Correction impossible ou refusée	16
Correction totale obtenue	4
Correction partielle obtenue	6
En cours	8

A

Bilan général

Le nombre de dossiers s'inscrit dans les mêmes proportions que les années précédentes : 67 réclamations ont été réceptionnées pour cet exercice. De manière générale, ce sont les mêmes matières qui reviennent d'année en année; principalement celles gérées par la Division des PME : les primes à l'emploi et les aides à l'investissement (32 dossiers). Les autres réclamations concernent la Division de l'Emploi et de la Formation professionnelle et plus particulièrement les permis de travail ou les programmes de résorption du chômage.

Depuis le début des activités du Médiateur, une collaboration de qualité a pu s'établir avec la Direction générale de l'Economie et de l'Emploi. Ses réponses sont détaillées, précises et traduisent un large esprit d'ouverture.

B Les primes à l'emploi

L'obtention d'une prime auprès de la Région wallonne implique le respect de règles et de conditions définies par les décrets et les arrêtés d'exécution. Or, toutes les entreprises n'en tiennent pas compte et se voient alors refuser l'accès à la prime. C'est bien souvent ce refus qui les amène alors à consulter le Médiateur.

Depuis qu'il exerce son activité, le Médiateur a constaté que trois motifs sont régulièrement à l'origine du rejet des demandes de primes ou d'une demande de remboursement de la part de l'Administration. Soit l'entreprise a mal estimé le critère de l'indépendance financière, soit elle a mal évalué le critère relatif au taux d'emploi, soit elle a transmis tardivement les documents nécessaires à l'octroi de la prime.

B.1. Non-respect du critère d'indépendance financière

Pour bénéficier de la prime, l'entreprise doit être dirigée par une ou plusieurs personnes physiques qui possèdent la majorité du capital et qui, toutes, y trouvent leur principale source de revenus professionnels. Deux conditions cumulatives, mais non alternatives. Or, il n'est pas rare que, dans une entreprise, le capital soit détenu majoritairement par une personne morale dont les associés actifs sont actionnaires, ou bien que les personnes physiques ne perçoivent pas leurs revenus professionnels directement de l'entreprise ayant introduit une demande de prime. Dans ces cas de figure, le montage juridique exclut de facto l'obtention de la prime à l'emploi.

Cette définition suscite, à l'instar des exercices précédents, bon nombre de réclamations. Le Médiateur réitère donc la recommandation 97-98/4 par laquelle il était suggéré de modifier la réglementation, afin de permettre à l'Administration une interprétation plus objective, cadrant davantage avec la réalité. Les nouvelles dispositions en matière d'expansion économique devraient apporter l'évolution souhaitée.

B. 2. L'augmentation du taux d'emploi

Une demande de prime à l'emploi doit se faire conjointement à l'engagement d'un ou plusieurs travailleurs. Pour garder le droit à cette aide, l'emploi ou les emplois doivent être maintenus durant les 24 mois qui suivent le trimestre au cours duquel l'emploi a été créé. L'Administration s'assure du respect de ce critère, en demandant à la société de lui envoyer les attestations renseignant les journées déclarées à l'ONSS. Nous allons examiner deux affaires qui démontrent que la législation n'est pas toujours bien comprise des dirigeants d'entreprises.

B.2.1. Incompatibilité de caractère entre travail saisonnier et prime à l'emploi

Affaire 616. Par la nature même de la PME dont il est gérant, Monsieur F... est amené à engager du personnel durant une partie de l'année et à le mettre en chômage technique durant l'autre partie. En avril 2002, il introduit une demande de prime à l'emploi : il vient alors d'engager du personnel. L'Administration ne répond pas favorablement à cette demande dans la mesure où, après analyse des documents rentrés, elle constate que l'augmentation du taux d'emploi est inférieure à l'unité, condition requise pour pouvoir bénéficier d'une prime. Dans cette affaire, l'Administration est tout à fait en droit de refuser l'octroi de la prime puisque le critère du minimum de création, à savoir une unité supplémentaire, n'est pas respecté. Interpellée par le Médiateur, l'Administration confirme sa position. Elle explique également que dans ce type de matières, seules les attestations délivrées par l'ONSS sont prises en compte dans le calcul du nombre de jours qui ouvre le droit à la prime et, hélas pour Monsieur F..., les journées de chômage technique en sont exclues. Il est à l'avance évident que l'augmentation du taux de l'emploi ne pourra pas être respectée par la société. Dès lors, l'Administration refuse d'octroyer l'aide et ne reviendra pas sur sa décision. En outre, il serait incohérent pour elle de revenir sur cette manière de procéder, c'est-à-dire se baser sur les données provenant directement de l'ONSS, d'autant plus que la Région wallonne a lancé le projet CALIOPE qui lui permettra de consulter et capturer en ligne toutes les données nécessaires (ONSS, TVA, registre de commerce,...) au traitement des dossiers (demande d'aides en général). De manière très claire, avec ce projet, toutes les informations nécessaires au traitement des demandes d'aides aux entreprises devront, à terme, se fonder sur leurs sources authentiques (dans le cas qui nous occupe, il s'agit en l'occurrence des données émises par l'ONSS). Le Médiateur transmet l'information détaillée au réclamant et clôture son dossier.

B.2.2. L'Administration fait preuve d'ouverture

C'est aussi la condition de maintien du personnel qui pose problème dans l'affaire 697. La Société A... a eu droit à une prime à l'emploi pour l'engagement d'un travailleur. Mais au moment où l'Administration veut vérifier le maintien de cet emploi, la Société A... est dans l'impossibilité de fournir l'attestation de l'ONSS prouvant que l'engagement a été tenu durant huit trimestres. En effet, le travailleur engagé dans le cadre de la prime a, de son plein gré, demandé qu'il soit mis fin à son contrat de travail. Conclusion : l'Administration demande le remboursement de la prime et la Société A... interpelle le Médiateur. Elle reconnaît qu'elle n'a pas respecté les conditions auxquelles elle avait souscrit mais insiste sur le fait qu'il s'agit d'un événement indépendant de sa volonté, dans la mesure où son employé ayant trouvé un emploi mieux rémunéré dans une autre Société, a demandé à casser son contrat quelques semaines seulement après son engagement.

Elle indique, par ailleurs, qu'elle a, dès ce moment, effectué des démarches auprès du FOREM en vue de trouver une personne apte à remplir la fonction concernée. Néanmoins, ce n'est que quatre mois plus tard qu'elle a réussi à pourvoir au poste laissé vacant. De plus, elle n'a trouvé une personne apte à exercer la fonction concernée que via un contrat FPI (formation professionnelle individuelle) de 6 mois qui, par la suite, a donné lieu à un contrat à durée indéterminée.

Considérant ce contexte et le fait que le départ de l'employé pour lequel la prime à l'emploi avait été sollicitée résultait d'un événement indépendant de la volonté de la SPRL A..., le Médiateur a contacté l'Administration estimant qu'il pourrait être opportun d'encourager de la dispenser du remboursement de la prime perçue.

La DGEE va se montrer sensible à la requête du Médiateur en acceptant de refaire un examen du dossier. Après analyse, elle reconnaît la bonne foi de la Société A... Celle-ci a effectivement contacté rapidement le FOREM pour procéder au remplacement du travailleur et a engagé, après un délai acceptable (4 mois), deux employés sous la formule d'une formation (FPI) pour laquelle il n'y a pas de déclaration à l'ONSS, ce qui justifie qu'entre-temps, aucune attestation ONSS n'ait pu être fournie.

L'Administration considère qu'il n'y a pas lieu de pénaliser la Société A... qui a eu recours à cette formule, mise en place par le FOREM, pour encourager la mise au travail de travailleurs ne bénéficiant pas de toutes les qualifications requises ou souhaitées par le monde des entreprises.

Bien que la réglementation n'ait pas été appliquée à la lettre, l'Administration a estimé que le but poursuivi par la législation était atteint et a donc décidé, de manière exceptionnelle, que la Société A... pouvait conserver l'aide régionale.

B. 3. Retard dans la transmission des documents

Comme ce fut le cas lors des exercices antérieurs, plusieurs réclamations concernent le refus d'octroyer la prime à l'emploi du fait que l'ensemble des documents constitutifs de la demande n'a pas été adressé à l'Administration dans les délais requis. Ces dossiers laissent le plus souvent apparaître une négligence de la part des sociétés ou de leur secrétariat social qui, même après plusieurs rappels, ne transmettent pas les renseignements requis pour que l'Administration puisse statuer sur l'octroi de la prime. Il convient de souligner, une nouvelle fois, l'attitude bienveillante de la Division des PME qui a accepté de reconsidérer plusieurs dossiers.

C *Les primes à l'investissement*

La majorité des dossiers ouverts sous cette rubrique sont, comme renseigné lors des précédents Rapports d'activités, liés à l'obligation de remboursement parce que les conditions d'octroi n'ont pas été respectées. En effet, pour avoir droit à cette prime, l'entreprise doit répondre à différentes conditions comme la création d'emploi(s), l'augmentation de la valeur ajoutée, etc. A ces formalités s'ajoutent des conditions temporelles : le programme d'investissement doit, en effet, être réalisé dans un délai bien déterminé et le nouveau matériel acquis, en partie grâce à la prime, doit être détenu par l'entreprise pendant au minimum 4 ans. Par ailleurs, la création d'emploi sera également vérifiée et la situation obtenue, comme l'évolution de la valeur ajoutée, devra se maintenir pendant plusieurs trimestres.

En général, l'Administration applique ces règles à la lettre. Cela peut signifier qu'une entreprise qui aurait détenu le bien subsidié pendant 3 ans et 364 jours se verrait dans l'obligation de rembourser l'intégralité de l'aide obtenue.

Dans ses précédents Rapports annuels, le Médiateur a déjà attiré l'attention sur cette attitude rigide. Il a en outre émis une recommandation en 2000-2001 (recommandation 2000-2001/3) dans laquelle il proposait de réfléchir au principe du remboursement partiel, en fonction de la durée de détention du bien. Il estimait que ce principe devrait être consacré par un arrêté ministériel. Cette proposition a été favorablement accueillie par la Commission de l'Economie, des PME, du Commerce extérieur et du Tourisme. Toutefois, à l'heure actuelle, aucune décision n'a été prise en ce sens par le Ministre compétent.

Avant d'aborder l'analyse de trois dossiers, le Médiateur insiste sur la qualité des relations qui se sont développées cette année encore avec cette Administration. Ses réponses détaillées et fouillées ont à chaque fois permis de gérer efficacement les dossiers. La DGEE a toujours montré une réelle volonté de collaboration.

Les deux premières affaires, évoquées ci-après, illustrent parfaitement l'esprit positif de cette Administration qui sait se montrer sensible à la réalité des entreprises (affaires 594 et 778). Dans le troisième dossier (442), les circonstances sont plutôt en défaveur du demandeur : l'investigation se clôture par une confirmation du refus de la prime.

C. 1. Une Administration à l'écoute des entreprises

C.1.1. L'Administration accorde un plan d'apurement

Dans l'affaire 594, Monsieur S... fait appel au Médiateur car il éprouve des difficultés financières à rembourser la prime à l'investissement de 8.500 € qui lui a été accordée par la DGEE. Il ne conteste pas le remboursement – il n'a en effet pas respecté toutes les conditions nécessaires pour garder le droit à cette prime – mais il demande un arrangement financier. Après avoir reçu du réclamant les documents qui attestent une situation financière délicate, le Médiateur demande l'indulgence de l'Administration. Celle-ci va immédiatement répondre favorablement à cette interpellation et proposera un plan d'apurement basé sur des mensualités de 150 €. Cette offre tient totalement compte des moyens dont Monsieur S... dispose aujourd'hui. Ce montant ne devrait en aucun cas le précariser davantage.

C.1.2. L'Administration joue la carte de la confiance

Même attitude compréhensive de la part de l'Administration dans l'affaire 778. Depuis 1993, Monsieur D..., gérant d'une PME employant cinq personnes, a bénéficié de plusieurs aides à l'investissement. C'est ainsi qu'il réintroduit une demande de prime après avoir acheté du matériel plus performant en 2002. L'Administration refuse l'aide car la demande aurait dû être introduite avant l'achat du matériel. Monsieur D... s'étonne de ce refus car ses précédentes demandes, introduites selon les mêmes modalités, avaient été acceptées. Il ignore en fait que, depuis septembre 2000, la réglementation a changé et oblige l'investisseur à introduire sa demande avant la réception de la facture relative à l'investissement. Dépit, il interpelle le Médiateur. Ce dernier met en évidence deux arguments qui pourraient faire pencher la balance en faveur du réclamant. Primo, il est de bonne foi. En effet, il avait déjà introduit plusieurs dossiers avant de faire sa dernière demande et comme tout s'était toujours terminé par un avis favorable, il est compréhensible qu'il ait cru que la procédure était restée la même. Deuxièmement, le Médiateur met en évidence le caractère ambigu du formulaire de demande d'aide. En effet, on peut y lire que le demandeur doit fournir copie des factures. On pourrait interpréter cette mention comme une invitation à rentrer les factures lors de la demande d'aide. En réalité, ce n'est que lors de l'introduction du dossier, c'est-à-dire lorsque l'aide a été accordée, qu'elles doivent être envoyées. Mais le Médiateur estime que la confusion est possible. L'Administration entend ces remarques et demande une dérogation au Ministre compétent. Au grand soulagement de Monsieur D..., elle sera acceptée. L'Administration a montré ici qu'elle était consciente des difficultés vécues par les entreprises qui ne peuvent pas toujours être au courant de toutes les modifications de la réglementation. En outre, elle a fait preuve de souplesse et a joué la carte de la confiance envers le demandeur.

C. 2. La location de kayaks n'ouvre pas le droit à la prime à l'investissement

Affaire 442. Aux alentours d'un centre de location de kayaks, Monsieur P... exploite un parc d'aventures. Parce qu'il souhaite développer ses activités, il demande une aide à l'investissement à l'Administration wallonne. Elle lui est refusée pour la bonne et simple raison que la location de kayaks n'est pas reprise dans la classification NACE (Nomenclature des activités commerciales en Europe). Surprise de Monsieur P... qui considère son activité comme

étant de l'ordre de « l'exploitation de curiosités touristiques ». Il estime que cette classification lui permet de bénéficier de la prime. Il en veut pour preuve l'avis d'une Fédération de tourisme et celui d'une association touristique qui reconnaissent le caractère touristique de son entreprise.

Le Médiateur contacte la DGEE ainsi que le Commissariat général au Tourisme. Il lui semble en effet que l'activité de Monsieur P... appartient bien au domaine de l'exploitation touristique. Le Commissariat général au Tourisme répond par l'affirmative mais uniquement dans les faits, car l'entreprise de Monsieur P... ne répond à aucun code NACE qui se réfère à l'exploitation de curiosités touristiques, dès lors que l'activité de l'entreprise concerne la conservation du patrimoine naturel, la gestion des jardins botaniques et zoologiques, des zoos pour enfants, des réserves et parcs naturels, y compris la protection de la flore et de la faune, l'exploitation d'autres curiosités touristiques (grottes et similaires). Or, l'activité de Monsieur P... – la location d'embarcations de plaisance – n'est pas reprise dans les codes NACE. Conclusion : le refus de l'aide est confirmé. L'Administration ajoute qu'une autre condition serait aussi nécessaire pour que Monsieur P... puisse jouir de cette prime : il devrait posséder une concession sur la vallée où il exerce son activité. Tout va à l'encontre de l'avis du demandeur dans cette affaire. Le Médiateur ne constate cependant aucun défaut de traitement de la part de l'Administration. Dès lors, il clôture ce dossier au sein de son Service.

D *Les aides à la consultance*

Cette aide signifie la prise en charge d'une partie des honoraires facturés par des consultants extérieurs, agréés par la Région wallonne. Elle est accordée aux entreprises oeuvrant dans les secteurs suivants : gestion financière, commerciale, industrielle, organisation et management. Cette matière est apparue pour la première fois dans le précédent Rapport annuel avec une seule affaire que le Médiateur avait jugée non fondée.

Aucun dossier n'a été ouvert cette année.

E *Emploi et formation*

Les réclamations concernant cette Division de l'Emploi et de la Formation restent dans les mêmes proportions que les années précédentes, soit 15 dossiers ouverts, qui ne permettent pas de tirer de conclusions significatives. Cette matière sera donc principalement abordée via le résumé de quelques dossiers qui illustrent l'action du Médiateur.

E.1. Les programmes de résorption du chômage

Depuis quelques années déjà, la Région wallonne subventionne des programmes permettant l'engagement de chômeurs complets indemnisés par les pouvoirs publics, les établissements d'utilité publique, les asbl et autres associations pour des activités non marchandes. Les Projets régionaux d'insertion dans le marché de l'emploi (PRIME), les Programmes de transition professionnelle (PTP), les Agents contractuels subventionnés (ACS) font partie de ces programmes de résorption du chômage, et sont regroupés sous la dénomination PRC.

Depuis le 25 avril 2002, toutes les dispositions relatives à l'ensemble de ces programmes ont été fondues dans un seul décret adopté par le Parlement wallon. L'un des objectifs est de réorienter les PRC vers des secteurs socialement utiles. A cette fin, le nouveau texte de loi spécifie clairement la qualité des employeurs de même que les travailleurs qui peuvent en bénéficier et leur nouveau statut. Comme le Médiateur l'indiquait dans son précédent Rapport annuel, l'axe central de la réforme est d'accorder à tous les travailleurs employés dans le cadre de ces programmes, un statut conforme à la loi du 3 juillet 1978 sur les contrats de travail. Ainsi, remarquait-il encore : « l'incertitude quant à l'octroi ou non, par la Région, de postes de travail subsidiés va disparaître, avec comme corollaire appréciable davantage de sécurité, tant pour les travailleurs que les employeurs ».

Au cours du présent exercice, le Médiateur a traité 4 dossiers concernant ces programmes. Nous allons nous attarder à l'un d'entre eux – le programme PRIME – via l'affaire 963.

E.1.1. Le programme PRIME

Le Médiateur est sollicité par Madame D... (affaire 963), coordinatrice de l'asbl E..., oeuvrant dans le cadre de l'intégration des personnes handicapées. Cette asbl a introduit le 15 décembre 2002 une demande de transfert de projet

PRIME en vue de pouvoir bénéficier des postes accordés à l'asbl V... Cette demande a fait l'objet d'un refus. En effet, lorsque l'Administration a analysé le dossier, en février, elle s'est aperçue que l'asbl V... avait mis fin à ses activités au 31 décembre 2002 et que, dès lors, les postes PRIME n'étaient plus octroyés. Le Médiateur lui conseille d'introduire un recours auprès du Ministre de l'Emploi et de la Formation, tandis que, de son côté, il interpelle directement le Ministre et lui demande de reconsidérer ce dossier. Il lui semble, en effet, que l'octroi des postes permettra à l'asbl E... de poursuivre ses activités de manière optimale. Le Ministre se montre tout à fait sensible à la demande de Madame D... Néanmoins, il explique que la procédure en cours dans ce type de demandes prévoit qu'elle soit soumise à l'approbation de la Commission interministérielle « PRIME ». Celle-ci estime, en effet, qu'il ne revient pas aux responsables d'une asbl de décider de la réaffectation des postes libérés. La Commission déclare également qu'une décision en sens contraire pourrait générer un précédent et induire un traitement inéquitable dans d'autres dossiers. En conclusion, le Ministre fait savoir qu'il est dans l'impossibilité de répondre favorablement à la requête de l'asbl E... Le Médiateur considère cette position comme légitime et met dès lors un terme à son intervention.

E.2. Permis de travail

C'est la Direction de l'Immigration qui, au sein de la DGEE, est compétente pour la gestion des demandes de permis de travail. Cette année, les services du Médiateur ont examiné 4 dossiers s'y référant. Ils sont donc trop peu nombreux pour amener le Médiateur à faire une quelconque remarque générale. Ses interventions seront évoquées par le biais de deux affaires.

L'affaire 777 d'abord, dans laquelle Madame M..., une employée hautement qualifiée d'origine algérienne, craint de perdre sa situation professionnelle, ce qui pourrait remettre en cause la légalité de son séjour en Belgique. De fait, son employeur vient de l'avertir de la fermeture définitive de sa firme vers la mi-mars. Que va-t-il advenir d'elle alors que son permis de travail (le quatrième qu'elle ait obtenu) va arriver à échéance à la fin du mois d'octobre 2003. Pourra-t-elle rester inoccupée en Belgique jusqu'à cette date ? Aura-t-elle droit à une prolongation si elle change d'emploi ? Et de combien de temps disposera-t-elle alors ? Madame M... multiplie les contacts avec le FOREM et la Direction de l'Emploi et de l'Immigration. Malheureusement, elle n'arrive pas à obtenir de réponses à ses questions. C'est ce silence qui l'amène à contacter le Médiateur le 5 mars 2003.

Il faut agir vite, puisqu'il ne reste que 8 jours à Madame M... avant que son travail ne prenne fin. Le FOREM reconnaît que son service n'a pu jusqu'ici répondre à la réclamante. La raison ? Il était en attente d'une nouvelle réglementation qui vient juste d'être adoptée. Dès lors, la personne contactée par le Médiateur à la Direction de l'Emploi et de l'Immigration propose de s'occuper lui-même de Madame M... Finalement, Madame M... est rassurée, du moins pendant quatre ans, puisqu'elle obtient une prolongation de son permis de travail pour cette durée.

Dans l'autre affaire (87), le contact avec le réclamant a été fort bref. En effet, Monsieur S..., footballeur professionnel, consulte le Médiateur car son permis de travail arrive à échéance alors qu'aucun engagement ne se profile à l'horizon pour la nouvelle saison. Obtiendra-t-il malgré tout une prolongation de permis ? Il s'inquiète car, dit-il, il est maintenant marié en Belgique et père de plusieurs enfants. Pour pouvoir mieux gérer ce dossier et être efficace lors de ses interpellations, le Médiateur demande à Monsieur S... des informations complémentaires : copie de son permis de travail précédent, et surtout un peu plus de détails quant à sa réclamation car son premier contact avec le Service du Médiateur fut très laconique. Mais par la suite, le réclamant n'a plus jamais donné signe de vie. Le Médiateur a clôturé le dossier.

E.3. Formation en alternance

Sous cette rubrique, nous évoquerons un seul cas (affaire 506) qui démontre la bonne volonté dont l'Administration sait faire preuve dans le traitement des dossiers. La confiance est cette fois encore de mise à l'égard du réclamant. La gérante d'un magasin, Madame P... engage régulièrement des personnes dans le cadre de la filière de formation en alternance. Elle s'adresse au Médiateur car l'Administration lui refuse un dossier sous prétexte qu'il a été introduit en retard. Selon Madame P..., ce retard est dû au Centre de Formation en Alternance qui a tardé à renvoyer les docu-

ments. Elle s'estime injustement pénalisée et demande au Médiateur d'interpeller l'Administration en ce sens. Contactée, celle-ci va rapidement répondre qu'une dérogation vient d'être proposée au Conseil Consultatif de la Formation en Alternance. Le Conseil donne une suite favorable à l'intervention du Médiateur et reconnaît que Madame P... ne peut être tenue responsable du retard pris lors de l'introduction de son dossier. Le Centre de Formation en Alternance va également recevoir un courrier au contenu similaire et sera chargé de déterminer les modalités de paiement. Le Médiateur referme donc ce dossier sur une issue favorable pour la réclamante.

F *Le Commissariat général au Tourisme*

Le Médiateur est très rarement saisi de réclamations concernant les interventions du Commissariat général au Tourisme. Ces plaintes émanent notamment de campeurs et concernent le plus souvent les répercussions, pour le campeur, des normes auxquelles les emplacements et les abris de camping-caravaning doivent répondre.

Les réclamations dont le Médiateur a été saisi, illustrent toute la difficulté de remettre en conformité des campings trop longtemps négligés. En effet, les plaignants ne comprenaient pas pourquoi certains des aménagements qu'ils avaient effectués sur leur emplacement, étaient soudain remis en question par le gérant du camping, suite à une visite d'agents du Commissariat général au Tourisme.

Dans pareils cas, le Médiateur s'attache à vérifier si les aménagements sont effectivement contraires à la réglementation. Ensuite, il s'agit de faire œuvre de pédagogie et d'expliquer la réglementation à laquelle les camping-caravaning sont soumis.

Ces réclamations ne peuvent en aucun cas être prises comme un baromètre de l'état des campings en Région wallonne. En effet, leur nombre n'est évidemment en rien comparable avec celui des campeurs satisfaits des infrastructures wallonnes.

F.1. L'analyse de quelques réclamations

L'une des réclamations provenait d'un résident permanent d'un camping qui craignait d'être expulsé. A ce sujet, il faut se reporter à la notice consacrée à la Direction Interdépartementale de l'Intégration Sociale (voir point 2.D.3.), et ce compte tenu du rôle de coordination de cette Direction en matière d'application du Plan d'action pluriannuel lié à l'habitat permanent dans les équipements touristiques.

Nous allons maintenant nous arrêter davantage sur trois réclamations.

F.1.1. Interdiction d'installer une caravane de dix mètres de long

Le Médiateur est interpellé par Monsieur F... (affaire 1008), propriétaire d'une caravane d'une dimension de 10 mètres sur trois, actuellement installée dans un camping.

Suite à la fermeture de ce camping, l'intéressé qui désire installer sa caravane dans un autre camping, se voit signifier autant de refus, basés sur la circulaire ministérielle n°1 du 16 février 1995 concernant la mise en œuvre du décret du 4 mars 1991 relatif aux conditions d'exploitation des terrains de camping-caravaning, et de l'arrêté du 4 septembre 1991 relatif au camping-caravaning.

Cette circulaire prévoit que « les caravanes ne doivent pas dépasser les 9 mètres de long, timon non compris, et les 3 mètres de large ». Cependant, la circulaire semble, sur ce point, manquer de base légale solide. En effet, tant le décret du 4 mars 1991 relatif aux conditions d'exploitation des terrains de camping-caravaning que l'arrêté du 4 septembre 1991 relatif au camping-caravaning, restent muets quant à d'éventuelles normes concernant la taille des caravanes admises dans les camping-caravaning.

Dès lors, considérant qu'une circulaire ne peut créer une norme de droit, mais a pour objet l'interprétation des réglementations, le Médiateur interpelle le Ministre afin de savoir dans quelle mesure cette interdiction des caravanes de plus de 9 mètres de long dispose bien d'un fondement légal.

Le dossier est toujours en cours.

F.1.2. Le Médiateur déclare son incompétence pour un conflit d'ordre privé

Affaire 727. Le gérant d'un camping décide de la cessation de ses activités : en effet, les investissements pour la mise en conformité avec la réglementation représentent une charge financière bien trop lourde pour lui. Le Médiateur est, dans ce dossier, interpellé par un client de ce camping qui y a installé depuis de longues années une caravane deve-

nue bien trop vieille pour supporter un déplacement. C'est la raison pour laquelle il estime normal de toucher une indemnisation de la part du gérant du camping. Le Médiateur se déclare incompétent dans cette affaire et explique qu'il ne peut intervenir dans un dossier se rapportant à un conflit d'ordre privé.

F.1.3. Un campeur conteste la mise en conformité de son emplacement

Affaire 1097. Suite à l'intervention du Commissariat général au Tourisme, un camping-caravaning géré par un syndicat d'initiative entreprend des efforts de mise en conformité de l'ensemble de ses infrastructures, particulièrement en ce qui concerne les emplacements de caravane. Dès lors, les propriétaires de caravane qui louent un emplacement à l'année, sont priés de mettre leur parcelle en conformité avec les normes de la Région wallonne.

Monsieur F... s'oppose à cette régularisation. En effet, au cours des années, il a aménagé son emplacement, sans que le gérant ne s'y soit jamais opposé. Il ne se considère donc pas en infraction et, lorsque le Syndicat d'initiative lui demande la mise en conformité des lieux, il saisit le Médiateur.

Le Médiateur doit cependant lui expliquer que, sur base de ses informations, il semble que les aménagements de sa parcelle ne soient pas en conformité avec l'ensemble des dispositions de la réglementation sur le camping-caravaning. Il n'est donc pas possible de conclure à un quelconque dysfonctionnement de l'Administration, même s'il est évidemment toujours difficile d'accepter de devoir régulariser une situation qui a été tolérée des années durant.

5.

DIRECTION GÉNÉRALE DES TECHNOLOGIES, DE LA RECHERCHE ET DE L'ÉNERGIE – DGTRE

Depuis la création du Service du Médiateur, la Direction générale des Technologies, de la Recherche et de l'Énergie n'est que marginalement visée par les réclamations. Les dossiers instruits annuellement, concernent pour l'essentiel l'aide MEBAR. Ceux-ci n'ont pas mis en lumière de problèmes spécifiques et n'ont donc pas appelé de considérations particulières de la part du Médiateur au cours des différents exercices.

Bilan particulier des réclamations – Direction générale des Technologies, de la Recherche et de l'Énergie

Nombre total de réclamations	10
Demandes d'informations	3
Réclamations refusées	3
Réclamations acceptées et enquêtes terminées	4
Réclamations non fondées	4
Réclamation fondée	0
Correction impossible ou refusée	0
Correction totale obtenue	0
Correction partielle obtenue	0
En cours	0

A Bilan général

Les rares relations avec cette Administration ont, dès le départ, été caractérisées par la rapidité et la coopération. Comme lors des autres années, peu de dossiers ont été enregistrés au cours de cet exercice : 10 dossiers au total. Dans chacun d'eux, le Médiateur a joué principalement un rôle d'informateur. Une particularité cependant de l'exercice 2002-2003 : tous les dossiers concernent la subvention MEBAR.

A. 1. A propos de la subvention MEBAR

Il s'agit d'une subvention aux ménages à revenus modestes pour la réalisation d'investissements économiseurs d'énergie – appelée MEBAR. Dans le cadre de la promotion de l'utilisation rationnelle de l'énergie, la Région wallonne peut, en effet, accorder aux ménages dont les ressources sont inférieures ou égales au montant du minimex majoré de 20%, une prime de 1.363,41 € (55.000 FB) maximum, destinée à la réalisation de travaux (sur le système de chauffage ou sur l'enveloppe du bâtiment) permettant d'économiser l'énergie. Toutes les demandes de subsides doivent être adressées au CPAS, qui transmet les dossiers à l'Administration. Les consultants des Guichets de l'Energie se chargent de la visite des lieux et de l'estimation des travaux. Enfin, ceux-ci doivent impérativement être exécutés par une entreprise agréée, au terme d'une procédure de marché public. Cette condition ne semble pas toujours bien comprise des citoyens. Cette année encore, un réclamant la contestait et le Médiateur a dû lui rappeler qu'il convient de respecter un minimum de formalités pour pouvoir bénéficier d'une intervention de la Région wallonne. Passons maintenant en revue les réclamations introduites auprès du Médiateur durant cet exercice.

B Tour d'horizon des réclamations

Dans un dossier, l'intervention du Médiateur s'est limitée à donner les coordonnées des Guichets de l'Energie puisque c'était là que le citoyen obtiendrait les renseignements les mieux adaptés à sa situation. Il est arrivé que des réclamants se trompent et sollicitent directement la prime MEBAR auprès du Médiateur qui les orienta alors vers les services adéquats. Deux courriers de citoyens sont également arrivés aux bureaux du Médiateur, dont le contenu demandait des éclaircissements. Mais les citoyens n'ont jamais répondu à la demande de complément d'informations envoyée par le Médiateur. Le retard pris par l'entreprise désignée par la Région wallonne est au cœur d'une autre réclamation. L'intervention du Médiateur a permis à la réclamante d'être assurée de la fin des travaux pour la fin de l'année. Enfin, dans deux cas, les demandeurs percevaient des revenus supérieurs au plafond prévu par la réglementation. Examinons l'un de ces dossiers de plus près (affaire 694). Monsieur B... se voit refuser la subvention MEBAR et consulte à ce titre le Médiateur. Celui-ci ne peut intervenir auprès de l'Administration qui applique ici les textes réglementaires, pour lesquels aucune dérogation n'est possible. Les revenus de Monsieur B... dépassent le seuil défini par la législation : dès lors, le Médiateur estime que la position de l'Administration est justifiée. C'est ce qu'il explique au réclamant. Par contre, étant donné que Monsieur B... souhaite obtenir de l'aide pour le changement de châssis vétustes, le Médiateur l'invite à contacter la Division du Logement, afin de déterminer si une prime à la réhabilitation pourrait lui être accordée.

6.

DIRECTION GÉNÉRALE DES RESSOURCES
NATURELLES ET DE L'ENVIRONNEMENT -
DGRNE

Ayant vocation à intervenir dans de nombreux domaines liés directement à la qualité de vie des citoyens, la Direction générale des Ressources naturelles et de l'Environnement est une des Administrations pour laquelle le Médiateur est régulièrement interpellé. L'objet des litiges est caractérisé par la constance et concerne principalement la taxe sur les eaux usées, les dossiers d'infractions instruits par la Division de la Police de l'environnement et les conditions de délivrance des permis d'exploiter. La réforme de ces autorisations par la nouvelle législation sur le permis d'environnement, en opérant un recentrage du pouvoir décisionnel vers les communes, soulève la question du rôle et les compétences du Médiateur en ce domaine. Quant aux deux recommandations visant les nuisances sonores, notamment celle relative aux activités des clubs d'aéromodélisme, celles-ci sont en passe d'être rencontrées dans le cadre des arrêtés d'exécution du décret relatif au permis d'environnement.

Bilan particulier des réclamations – Direction générale des Ressources naturelles et de l'Environnement

Nombre total de réclamations	74
Demandes d'informations	14
Réclamations refusées	16
Réclamations acceptées et enquêtes terminées	32
Réclamations non fondées	9
Réclamations fondées	23
Correction impossible ou refusée	10
Correction totale obtenue	7
Correction partielle obtenue	6
En cours	12

A Bilan général

Cette année, 74 réclamations ont été instruites par le Service du Médiateur, ce qui représente 4,88% du nombre total de dossiers ouverts durant l'exercice 2002-2003. C'est la Division de l'Eau qui enregistre le plus grand nombre de réclamations (29 dossiers), suivie par la Division des Préventions et Autorisations (19 dossiers) ; la Police de l'environnement (9 dossiers), l'Office wallon des déchets (7 dossiers), et la Division de la Nature et des Forêts (5 dossiers).

Depuis le début des activités du Médiateur, et cette année encore, les pollutions, sous leurs différents aspects, sont souvent évoquées par les citoyens, comme les nuisances sonores, olfactives et atmosphériques, le dépôt de déchets et d'immondices, etc.

Durant cet exercice, le Service du Médiateur wallon a aussi enregistré plusieurs réclamations se rapportant à l'octroi de la prime pour l'installation d'une station d'épuration, dans le cadre du Plan communal général d'égouttage (affaires 158, 335, 669 et 756). La taxe sur les eaux usées est également à l'origine de réclamations (cf. les affaires 719 et 813). Enfin, le permis d'environnement, tant dans le cadre de la nouvelle législation que de l'ancienne, a également fait l'objet de réclamations, notamment les affaires 713, 841 et 90 relatées dans ce Rapport annuel.

A noter une proportion non négligeable de réclamations non recevables. En effet, certaines d'entre elles relèvent du domaine du droit privé ou se rapportent à des conflits de voisinage (par exemple, les affaires 1 et 582 évoquées plus loin). La question pour le Médiateur est de les traiter sans dépasser les limites de son champ d'intervention.

L'amélioration des relations que le Service du Médiateur entretient avec cette Administration, relevée depuis les deux derniers exercices se poursuit, ce qui donne lieu à une collaboration fructueuse. Les réponses détaillées de cette Direction générale traduisent l'efficacité et la qualité du travail accompli par ses agents.

B Division de l'Eau

Cette Division exerce de larges missions dans le cadre de la protection (et du contrôle) des nappes phréatiques et des captages ; la production, la distribution et le transport de l'eau ; l'épuration des eaux usées et la réglementation des déversements ; l'aménagement et la police des cours d'eau non navigables et de leurs berges.

Au cours de l'exercice 2002-2003, le Service du Médiateur de la Région wallonne a exclusivement traité deux types de dossiers, à savoir ceux qui concernent la prime à l'épuration, d'une part, et la taxe sur le déversement des eaux usées, d'autre part. Pour ce qui est de la prime à l'épuration, les dossiers soulèvent les mêmes difficultés que l'année dernière. Comme nous le verrons dans les cas repris ci-dessous, les citoyens s'interrogent sur le contenu du Plan communal général d'égouttage (PCGE) et le calcul du montant de la prime. Quant au déversement des eaux usées, on peut cette année encore relever des réclamations d'agriculteurs qui se sont vus refuser l'exemption de la taxe du fait que les formalités de la demande n'avaient pas été respectées ; les délais légaux étaient en effet dépassés.

B. 1. Prime à l'épuration

B.1.1. Une mauvaise information donnée par un contrôleur agréé

L'affaire 158 montre qu'une personne agréée par la Région wallonne induit parfois le citoyen en erreur. Examinons les faits. La propriété de Madame S... se situe en zone d'épuration individuelle. D'ici 2010, son habitation devra être équipée d'une station d'épuration individuelle. Sur les conseils de Monsieur H..., qui est architecte et contrôleur agréé par la Région wallonne, Madame S... fait donc installer une station d'épuration munie d'un puits perdant. Or, l'installation d'un puits perdant est interdite, à moins que toutes les autres possibilités techniques (filtre à sable, drains dispersants...) soient irréalisables. Lors d'une inspection ultérieure, cette infraction est relevée. C'est alors que Madame S... interpelle le Médiateur qui s'informe auprès de l'Administration. Le Médiateur apprend qu'on a demandé à Monsieur H... de ne plus autoriser la mise en service d'un puits perdant et d'être plus strict dans l'application de la réglementation en matière d'épuration individuelle. Quant à Madame S..., la Région wallonne lui propose de placer des drains dispersants, ou bien d'évacuer les eaux épurées vers un fossé d'évacuation des eaux pluviales, d'autant que c'est la solution la moins chère et la plus flexible.

B.1.2. Pas de prime lors de l'installation d'un nouveau système d'évacuation après l'adoption d'un PCGE

Dans l'affaire 335, Monsieur V... a fait construire un chalet en 1998. Le permis d'urbanisme a été délivré en juin 1998. La fin des travaux était prévue à la mi-novembre. En juillet 1999, Monsieur V... introduit une demande de prime à l'installation d'une station d'épuration individuelle. Cette demande mentionne clairement que les travaux prenaient fin à la mi-novembre 1998. Or, le Plan communal général d'égouttage (PCGE) a été approuvé le 16 septembre 1998. Autrement dit, Monsieur V... n'a pas droit à la prime. En effet, la réglementation a prévu qu'après l'adoption du PCGE, aucune prime n'est octroyée pour l'installation d'un nouveau système d'évacuation. La situation est différente si des eaux usées ont été rejetées avant l'approbation du PCGE, ou en cas de réhabilitation d'un système existant. Monsieur V... saisit alors le Médiateur et lui signale qu'il y a eu consommation d'eau avant le 16 septembre 1998, et donc rejet d'eaux usées ménagères. A cette remarque, l'Administration répond que la consommation d'eau au cours de travaux de construction ne peut être assimilée à un déversement d'eaux usées ménagères. La Région wallonne ne peut donc pas octroyer la prime à Monsieur V... puisqu'il ne remplit pas les conditions réglementaires. Le Médiateur s'est rallié à la position de l'Administration et a clôturé la réclamation comme non fondée.

B.1.3. Pas de prime à l'épuration individuelle lorsque l'habitation se trouve en zone d'égouttage

Dans l'affaire 669, la Région wallonne refuse d'octroyer à Monsieur L... la prime à l'installation d'une station d'épuration individuelle.

En effet, Monsieur L... est propriétaire d'une habitation située en zone égouttable au Plan communal général d'égouttage. La commune n'a, à ce jour, pas encore égoutté la rue. Plutôt que d'attendre la pose de l'égout, pour ensuite s'y raccorder, il a fait installer, en 2001, une mini station d'épuration. Afin d'obtenir la prime à l'installation d'une sta-

tion d'épuration individuelle, il introduit auprès de sa commune, en septembre 2003, une demande de dérogation au raccordement à l'égouttage. Dans un premier temps, la commune émet un avis favorable, mais doit refuser la dérogation suite à l'avis défavorable de la DGRNE. En effet, celle-ci estime qu'il n'y a pas de circonstances techniques justifiant pareille dérogation. Monsieur L..., mécontent, saisit alors le Médiateur. Celui-ci s'informe du dossier auprès de la DGRNE.

Interrogée par le Médiateur, la Direction générale des Ressources naturelles et de l'Environnement confirme que la maison de Monsieur L... se trouve sur une partie de la commune où la pose d'un égout est prévue par le Plan communal général d'égouttage. Dès lors, dans l'attente de l'installation de l'égouttage public, Monsieur L... aurait dû maintenir ses équipements existants, même rudimentaires (fosse septique), plutôt que d'installer une station d'épuration individuelle.

Les conditions d'octroi du subside ne sont donc pas réunies.

Le Médiateur prend acte de cette réponse et rappelle à Monsieur L... ses obligations et droits, à l'égard de sa commune, découlant de l'installation du système d'épuration individuelle :

1. introduire, auprès de la commune, une déclaration d'établissement de classe 3, rubrique 90.11, avant le 1er juillet 2003 ;
2. faire contrôler le système d'épuration individuelle par un contrôleur agréé ;
3. solliciter la restitution de la taxe sur le déversement des eaux usées.

B.1.4. Le montant de la prime dépend du nombre de personnes domiciliées...

Affaire 242. Les réclamants ont rénové le corps de logis d'une ancienne ferme et y ont installé une station d'épuration. Afin de pouvoir desservir également un gîte rural qu'ils possèdent à proximité, ils ont opté pour une station d'épuration d'une capacité de 14 équivalent-habitant (sept pour l'habitation, sept pour le gîte).

En 2001, ils ont introduit une demande de prime à l'installation d'une station d'épuration individuelle. La DGRNE accepte de leur accorder la prime pour l'habitation, mais pas pour le gîte rural. Les réclamants ne contestent pas ce point.

En janvier 2002, la DGRNE leur notifie son accord pour une prime d'un montant de 1809.6 €, soit une prime calculée pour 6 équivalent-habitant (NB : unité de mesure correspondant à la quantité de matières polluantes produite quotidiennement par une personne). Les intéressés ne se satisfont pas de cette décision. En effet, ils affirment que 7 personnes habitent en permanence le corps de logis, même si seulement 6 personnes y sont domiciliées. Ils produisent une attestation de la police communale en ce sens.

Malgré un courrier du Ministre de l'Environnement indiquant qu'il prend favorablement en compte l'attestation selon laquelle 7 personnes occupent habituellement le logement, la DGRNE reste sur sa position, ne prenant en compte pour la détermination des équivalent-habitant que les seules personnes domiciliées sur place.

C'est alors que les réclamants s'adressent au Médiateur de la Région wallonne. Ce dernier interpelle la DGRNE, le 30 octobre 2002, afin de savoir sur quelles bases légales ou réglementaires elle s'appuie, lorsqu'elle affirme que seules les personnes domiciliées sont prises en compte pour l'établissement du nombre d'équivalent-habitant.

Dans sa réponse, la DGRNE ne peut préciser de bases légales pour justifier le recours à la notion de domiciliation. Cependant, la DGRNE insiste sur le fait que, lors du calcul, elle doit déterminer le nombre de personnes habitant effectivement le logement. Pour ce faire, elle ne dispose comme outil de contrôle que de l'inscription au Registre de la Population communale. Or, 6 personnes, et non 7, sont domiciliées dans l'habitation concernée.

Le Médiateur note l'imprécision de la notion d'habitant. Cependant, dans la mesure où l'Administration se doit de contrôler si l'ensemble des personnes déclarées vivent ordinairement dans l'immeuble dont il est question, il estime légitime de recourir au Registre de la Population. Dès lors, le Médiateur clôturé négativement la réclamation, ne pouvant conclure à un dysfonctionnement de la part de l'Administration. Réagissant à ce courrier, le réclamant fait état de nouveaux éléments de son dossier. Il indique que le corps de logis est divisé en deux habitations distinctes possédant chacune un numéro différent. L'une de ces habitations est occupée par la famille du réclamant, soit 5 personnes qui y sont domiciliées, la seconde est mise en location à deux personnes. Un des deux précédents locataires refusait de s'y domicilier.

Le Médiateur prend contact avec la DGRNE afin de l'informer de ces éléments nouveaux. Sur base de ceux-ci, l'Administration indique qu'une révision de sa position est possible. En effet, il s'agit, dans ce cas, d'octroyer pour chacune des deux habitations une prime calculée sur base de 4 équivalent-habitant, plafonnée à 7. Afin de régulariser

sa situation, le Médiateur invite les plaignants à envoyer au plus vite une attestation indiquant que le corps de logis est composé de deux habitations totalement indépendantes, ainsi qu'une copie du bail à loyer et une preuve de la domiciliation des deux locataires. Le Médiateur peut dès lors clôturer positivement cette réclamation.

B.1.5. La prime est moins élevée lorsque le système d'épuration n'est pas agréé

L'affaire 756 concerne le montant de la prime à l'épuration.

Monsieur J... possède deux bâtiments situés en zone d'épuration individuelle. Il s'agit d'une ancienne école et de son préau. Ces deux bâtiments ont été aménagés récemment en logement.

Monsieur J... les a équipés d'une station d'épuration d'une capacité de 6 à 9 équivalent-habitant. Le coût des travaux s'élève à près de 3500 €, compte tenu de ce qu'en zone d'épuration individuelle, le montant de la prime est plafonné à 70 % du total des factures, Monsieur J... s'étonne de ne percevoir qu'une prime de 1.500 €. Après avoir protesté contre ce faible montant auprès de la DGRNE, M. J... s'adresse au Médiateur. Celui-ci s'informe du dossier auprès de l'Administration compétente. Dans sa réponse, la DGRNE invoque deux critères de décision : le type de système d'épuration et le nombre d'équivalent-habitant. D'une part, si l'ensemble des deux bâtiments peut accueillir près de 12 personnes, le calcul du nombre d'équivalent-habitant ne prend en compte que les habitations qui « sont ou ont été habitées à la date d'entrée en vigueur du plan communal général d'égouttage ». Or, il ressort du dossier que le préau n'était pas habité avant l'entrée en vigueur du PCGE. Dès lors, seuls les habitants de l'autre bâtiment peuvent être pris en compte. Seules 4 personnes sont domiciliées dans ce dernier bâtiment. Le nombre d'équivalent-habitant à prendre en compte est donc de 4. D'autre part, le système d'épuration que Monsieur J... a installé est conforme aux normes contenues dans l'arrêté de 2001 instaurant la prime à l'installation d'une station d'épuration. Cependant, il n'a pas été agréé. Dès lors, en vertu de l'arrêté du 19 juillet 2001, le montant de la prime est limité pour un système de 5 équivalent-habitant à 1.500 €.

Le Médiateur doit donc confirmer la position de la DGRNE et clôturer ce dossier.

B. 2. Taxe sur les eaux usées

B.2.1. Lorsque l'épandage des effluents se fait sur des terrains appartenant à d'autres agriculteurs

Ce dossier (affaire 719) avait été ouvert en 2001-2002 (voir précédent Rapport, page 81). Il montre que l'Administration interprète parfois la législation de manière stricte.

Madame E... est agricultrice. Elle étend une partie des effluents (fumier, lisier et purin) produits par son exploitation sur les terrains d'autres agriculteurs. Pourvu que les autres exploitants respectent certaines conditions prévues par la loi, Madame E... peut être exemptée de la taxe sur le déversement d'eaux usées provenant d'établissements où sont élevés ou gardés des animaux.

Lors d'un contrôle effectué par la DGRNE, il apparaît qu'un des exploitants ne respecte plus les conditions requises pour pouvoir bénéficier de l'exemption de la taxe. Par conséquent, l'Administration de la Région wallonne refuse l'exemption pour l'ensemble des terrains sur lesquels l'agricultrice étend ses effluents. Mme E... conteste la décision et interpelle le Médiateur. Celui-ci intervient auprès de l'Administration en posant la question suivante : Madame E... pourrait-elle être exemptée de la taxe pour les terrains des exploitants respectant les conditions requises ? En effet, la loi ne mentionne nulle part que tous les exploitants doivent répondre aux conditions d'exemption.

L'Administration répond au Médiateur qu'avant l'entrée en vigueur de l'arrêté du Gouvernement wallon du 11 décembre 1997, les établissements qui dépendaient d'autres exploitations pour l'épandage de leurs effluents ne pouvaient bénéficier de l'exemption, car on considérait qu'un déclarant ne pouvait pas s'engager sur l'honneur au nom de tiers. L'Administration rappelle d'ailleurs que le régime fiscal d'exemption est un régime d'exception et de stricte interprétation. Par conséquent, ce sont les tiers concernés et non certains d'entre eux qui doivent réunir les conditions d'exemption. Procéder autrement conduirait à des situations absolument ingérables.

Cette réponse ne satisfait pas le Médiateur de la Région wallonne qui interpelle le Ministre en charge de l'Environnement. Le Médiateur désire connaître sa position sur l'interprétation restrictive de l'Administration. Le Ministre ne répond pas à la question, du fait qu'un nouvel élément est apparu dans le dossier de Madame E... En effet, parmi

les trois exploitants sur les terres desquelles Madame E... étend ses effluents d'élevage, un seul est concerné par le formulaire de déclaration à la taxe. Les deux autres ont déclaré ne plus pratiquer la garde ou l'élevage d'animaux. Or, il s'avère que l'exploitant concerné n'a pas déclaré sur l'honneur remplir les conditions d'exemption.

Dès lors, Madame E... ne peut bénéficier de l'exemption de la taxe. Du reste, le Médiateur regrette que le Ministre compétent en la matière n'ait pas eu l'occasion de répondre à la question puisque le problème s'est résolu autrement. En tout cas, il ne manquera pas de lui reposer la question.

B.2.2. Un régime de taxation spécifique pour les piscines

L'affaire 813 souligne le travail d'information réalisé par le Médiateur. Monsieur H... est concessionnaire d'une piscine qui est propriété de la commune. Monsieur H... doit payer la taxe sur le déversement des eaux usées que produit la piscine. Or Monsieur H... estime qu'un faible pourcentage de l'eau rejetée est pollué (l'eau des douches) ; le reste de l'eau rejetée est de meilleure qualité en raison des contrôles permanents dont elle fait l'objet. Dès lors, Monsieur H... interpelle le Médiateur en demandant s'il est possible de requalifier au moins une partie des eaux rejetées de manière à récupérer une partie des montants déjà versés.

Le Médiateur lui précise que le décret du 30 avril 1990 instituant la taxe sur le déversement des eaux usées industrielles et domestiques prévoit un régime de taxation spécifique pour les piscines, lequel prend en compte le fait que l'eau rejetée est faiblement polluée. Le Médiateur propose à Monsieur H... de lui faire parvenir les divers documents en sa possession pour que ses services vérifient le régime fiscal applicable dans son cas. En outre, le Médiateur lui transmet les coordonnées de la Direction de la Taxe et de la Redevance où il obtiendra tous les renseignements utiles à l'analyse de son dossier.



Division des Préventions et Autorisations

Les affaires traitées par le Médiateur pour cette Division sont de deux sortes : les unes sont liées à l'entrée en vigueur du décret relatif au permis d'environnement ; les autres concernent l'ancien régime du RGPT.

C.1. Application de la nouvelle législation relative au permis d'environnement

Depuis le 1^{er} octobre 2002, le décret relatif au permis d'environnement est entré en vigueur. Ce décret engage une réforme majeure tant à l'égard du renforcement de la protection de l'environnement qu'à l'égard des demandeurs de permis dans la mesure où la réforme a été guidée par des objectifs de simplification administrative. Les nouvelles dispositions opèrent en ce sens un recentrage des compétences décisionnelles en faisant de l'autorité communale l'autorité de principe pour la délivrance des permis. Il en découle pour la commune davantage d'autonomie et donc davantage de responsabilités et d'implication dans le traitement des dossiers. Si différents cycles de formations sont organisés à l'attention des communes, notamment en collaboration avec l'Union des Villes et des Communes de Wallonie, il ressort de plusieurs réclamations que certaines autorités communales rencontrent quelques difficultés à assurer les nouvelles tâches qui leur ont été dévolues. Celles-ci étant liées à la mise en œuvre de la nouvelle législation, aux mesures transitoires prévues par celle-ci et au fait que l'ensemble des arrêtés d'application relatifs aux conditions d'exploitation, dont les normes intégrales, et sectorielles ne sont pas encore définitivement et complètement adoptées par le Gouvernement wallon.

Le Médiateur a reçu quelques réclamations émanant d'autorités locales qui font état de la difficulté d'obtenir des informations précises concernant l'application de la nouvelle législation. C'est le cas notamment du dossier 856 où Monsieur D..., Conseiller en environnement dans une commune, a interpellé le Médiateur. Contactée, l'Administration wallonne, en l'occurrence la Direction générale des Ressources naturelles et de l'Environnement, a indiqué que pour répondre aux demandes des communes, elle avait mis en place un système de questions-réponses dans ses services et que les questions posées par les différentes autorités communales faisaient l'objet d'un examen approfondi. Toutefois, cette procédure est assez longue. Effectivement, les questions posées par les autorités communales nécessitent parfois la consultation de différents services. Ensuite, une décision est prise au sein des différentes Directions de la DGRNE.

En ce qui concerne le cas particulier de Monsieur D..., l'Administration a indiqué que des réponses lui seront fournies dans la quinzaine.

Autre exemple de requête d'une commune est celui du Bourgmestre et du Secrétaire communal de H... qui ont sollicité le Médiateur afin de disposer d'informations précises quant à la procédure de déclaration du fait de l'absence de conditions intégrales. Ce type de demandes a été transmis à la Direction générale qui s'est engagée à y répondre.

C. 2. Les réclamations relatives aux dossiers régis par l'ancienne législation

A l'instar des années précédentes le Médiateur a eu à connaître de plusieurs réclamations concernant les délais de traitement des dossiers de permis d'exploiter et de recours régis par les dispositions de l'ancienne législation, à savoir le RGPT. L'analyse de ces réclamations démontre la pertinence de la mise en place d'une procédure cadencée par des délais de rigueur telle que l'a instaurée la réforme. Le Médiateur tient toutefois à rappeler aux autorités que l'entrée en vigueur du permis d'environnement ne doit pas faire oublier les dossiers régis par l'ancienne réglementation, qui sont toujours en cours d'instruction au sein de l'Administration.

C.2.1. Tour d'horizon des réclamations les plus significatives

L'affaire 713 illustre bien la longueur du traitement administratif. Madame P... est architecte. Elle introduit, en mars 2001, une demande de permis d'exploiter pour sa cliente, l'entreprise B... Elle contacte régulièrement l'Administration wallonne qui lui indique à chaque fois que le dossier est en cours. Lasse d'attendre, elle s'adresse au Médiateur. Celui-ci prend d'emblée contact avec la DGRNE, en lui demandant d'accélérer le traitement du dossier. L'absence de décision est réellement gênante dans ce cas-ci : l'entreprise B... attend depuis 2 ans, et se trouve dans l'impossibilité de programmer d'éventuels investissements. Un rappel a été adressé à l'Administration, le dossier est en cours.

L'affaire 841 concerne plus particulièrement une procédure de recours. En août 2001, Madame D... a introduit un recours auprès du Ministre contre un permis d'exploiter que la Députation permanente a délivré à une entreprise riveraine de son habitation. Après plusieurs mois de patience, elle se tourne vers le Médiateur. Celui-ci interpelle l'Administration pour connaître l'état d'avancement du dossier. Il attend la réponse.

Les retards et lenteurs évoqués dans les deux exemples précédents sont également à relever dans le dossier 90, ouvert auprès du Service de médiation le 26 mars 2002, lequel a déjà été relaté dans le Rapport 2001-2002.

La société F... a introduit, en novembre 1998, un recours auprès du Gouvernement wallon contre une décision du Collège des Bourgmestre et Echevins qui a refusé de prolonger un permis d'exploiter une sablière. Depuis sa saisine en mars 2002, le Médiateur a interpellé le Ministre à de nombreuses reprises. Le Ministre a adressé deux courriers au Médiateur. Le premier, du 3 juillet 2002, n'apporte aucune précision concernant le permis d'exploiter la sablière. En effet, ainsi que le précédent Rapport le soulignait, le Ministre y indique qu'il a pris un arrêté confirmant le refus d'un permis d'exploiter d'un Centre d'Enfouissement Technique (CET) introduit par la société F..., mais il n'apporte pas de réponse sur l'objet de la demande, à savoir le permis d'exploiter une sablière. Le second courrier, daté du 3 mars 2003, est bien prometteur. En effet, il signale que l'instruction du recours est clôturée, qu'un rapport devrait lui être soumis « dans les prochains jours » et qu'il examinera la proposition de décision « dans les meilleurs délais ». Toutefois, 7 mois plus tard, et malgré les nombreux rappels du Médiateur, aucune décision n'a été prise.

Le Médiateur ne peut que prendre acte du fait que les conditions pour poursuivre une médiation ne sont pas réunies. Il est donc contraint de clôturer l'instruction de ce dossier.

D *Division de la Police de l'environnement*

Dans la plupart des dossiers analysés par le Médiateur à propos de cette Administration, l'objet des récriminations porte sur les délais d'information. Les particuliers ne sont pas toujours informés rapidement des rapports effectués par la Police de l'environnement et des décisions adoptées suite à ces rapports.

Il n'en demeure pas moins que, de manière générale, le Service du Médiateur tient à souligner, comme il a eu l'occasion de le faire lors de ses précédents Rapports d'activités, le sérieux, l'efficacité et la qualité du travail accompli par les agents de la Police de l'environnement. Des réclamations, il ressort également que le rôle de la DPE est parfois confus dans l'esprit des citoyens, beaucoup d'entre eux, semble-t-il, pensent qu'elle a les mêmes missions que les auto-

rités communales et qu'elle est habilitée à résoudre tout litige (problèmes de salubrité publique, conflits de voisinage, ...). La Police de l'environnement n'a pas le monopole de la délinquance environnementale puisque la commune, et en particulier la Police locale, doit également assumer son rôle dans la surveillance des impacts sur l'environnement des différentes activités sur son territoire.

Les larges compétences, à l'égard des problèmes environnementaux, dévolues aux autorités communales, se chevauchent, en effet, avec celles exercées par la Division de la Police de l'environnement. A ce titre, on peut souligner le protocole de collaboration entre les communes et la Division de la Police de l'environnement. Ce protocole s'inscrit dans la volonté d'agir de manière optimale dans le cadre de la délinquance environnementale en associant les avantages de proximité (de l'autorité communale) et de la spécialisation (de la Police de l'environnement).

D. 1. Problème de nuisances sonores: le Médiateur écoute et conseille

L'affaire 582 se rapporte à des problèmes de nuisances sonores. Ici encore, le rôle du Médiateur aura été d'aiguiller le citoyen vers le service compétent de la Région wallonne.

Monsieur D... vit à proximité d'une salle de fêtes. Cette salle existait déjà lorsqu'il fit construire sa maison. Néanmoins, des activités nocturnes s'y déroulent de plus en plus souvent, faisant un tapage infernal, d'après Monsieur D... Ce dernier, ainsi que plusieurs riverains, se sont adressés à la commune afin que des mesures soient prises pour limiter les nuisances. Aucune suite concrète n'ayant été réservée à leur requête, Monsieur D... décide de solliciter l'aide du Médiateur.

Se basant sur la nouvelle loi communale, le Médiateur confirme à Monsieur D... que c'est à l'autorité communale qu'il appartient de prendre les mesures utiles. Il prend néanmoins contact avec la DPE. L'Administration régionale lui signale qu'elle peut effectuer un mesurage du bruit uniquement lorsqu'il s'agit de musique amplifiée électroniquement. Cela exclut donc les bruits causés par les attroupements ou le va-et-vient aux abords des salles. Cela dit, en cas de nuisances importantes et répétitives, Monsieur D... peut s'adresser à la Police de l'environnement qui effectuera alors un contrôle sonométrique. Si elle constate une infraction, elle en informera les autorités communales en leur demandant de prendre les mesures qui s'imposent.

Du reste, Monsieur D... dispose d'un autre moyen d'action. Pour rappel, la Police de l'environnement a notamment pour mission de constater les infractions au permis d'exploiter. Or, depuis le 1^{er} octobre 2002, un permis est désormais requis pour l'exploitation d'une salle lorsque celle-ci est susceptible d'accueillir plus de 150 personnes. Par conséquent, si la salle en question répond à cette caractéristique, les exploitants devront introduire une demande de permis. Ils ont jusqu'au 1^{er} juillet 2003 pour se mettre en conformité avec la nouvelle législation. Dans le cadre de la procédure, une enquête publique sera organisée : Monsieur D... pourra donc faire valoir ses griefs. Enfin, Monsieur D... pourrait aussi entamer une action devant le Juge de Paix étant donné que la situation s'apparente à un trouble de voisinage.

D. 2. Des risques d'inondations pris en compte par l'Administration

L'affaire 68 permet de se rendre compte du niveau d'expertise de la Police de l'environnement. Examinons les faits de plus près. Monsieur S... vit aux abords d'un terriil qui était exploité jusqu'il y a peu par une société. Il déclare subir des nuisances répétées, principalement des problèmes d'inondation. Bien qu'il ait déposé plainte auprès de la commune, aucune mesure concrète n'a été prise. Dès lors, Monsieur S... prend contact avec le Médiateur. Après avoir analysé le dossier, le Médiateur interpelle la DGRNE afin de déterminer si les conditions d'exploitation imposées sont bien respectées. Quelques semaines plus tard, l'Administration fait savoir que la Police de l'environnement a effectué une enquête et a rencontré le plaignant. Lors de cette visite, la DPE a pu constater l'état de l'ancienne exploitation. En particulier, elle a découvert que le bassin responsable des inondations était boueux et qu'il présentait un danger important pour la sécurité des personnes (il n'était pas entouré d'une clôture et rien ne signalait son existence). La DPE en a conclu que des pluies abondantes pouvaient faire déborder le bassin, ce qui provoque vraisemblablement l'inondation du jardin de Monsieur S... Quant au curage du bassin, il est prévu par l'arrêté d'autorisation en cours. Au terme de l'exploitation du terriil, la société aurait dû entreprendre des travaux de réaménagement minimum. D'après la Police de l'environnement, bien que la société soit en cessation de paiements, l'aménagement minimum du site pourrait être réalisé (action fondée sur le contrat de cautionnement constitué par l'exploitant). La DPE précise, par ailleurs, que la

Direction générale de l'Aménagement du Territoire et de l'Urbanisme analyse également le dossier. Elle signale enfin qu'une rencontre est prévue avec l'ancien gérant de la Société, et qu'elle envisage de dresser un pro-justitia sur base des manquements constatés. Le Médiateur informe Monsieur S... de ces éléments. A la suite des mesures prises par la Police de l'environnement, le dossier a été clôturé.

D. 3. Faire bouger des montagnes...

L'intervention du Médiateur permet quelquefois de débloquent une situation qui dure depuis longtemps. C'est le cas de l'affaire 125. Les plaignants auront dû attendre 10 ans pour que leur recours aboutisse enfin.

Monsieur et Madame D... vivent à proximité d'une société de taillage et de polissage de la pierre. Parce qu'ils s'estiment victimes de nuisances dues aux activités de cette entreprise, ils ont introduit un recours, en mars 1992, contre le permis d'exploiter délivré par la Députation permanente. Le Gouvernement wallon n'ayant toujours pas statué sur le recours en octobre 2002, ils saisissent le Médiateur.

Monsieur et Madame D... ont par ailleurs adressé plusieurs plaintes à la Division de la Police de l'environnement. La DPE a effectué plusieurs contrôles et constaté des infractions au permis d'exploiter. D'une part, la puissance des machines n'est pas conforme ; d'autre part, les activités ont lieu dans un hall non fermé, ce qui génère du bruit et une poussière importante. A plusieurs reprises, la DPE a informé les autorités communales ainsi que la Députation permanente de cette situation illégale, tout en demandant le retrait de l'autorisation d'exploiter et la mise sous scellés. L'autorité provinciale n'a cependant pas réagi, de telle sorte que la situation d'infraction perdure.

Le Médiateur interpelle dès lors la DGRNE afin de connaître l'état d'avancement du recours. Il demande, par ailleurs, que de nouvelles démarches soient entreprises par la Division de la Police de l'environnement afin de contraindre la société à respecter les conditions d'exploitation qui lui ont été imposées. Quelques semaines plus tard, le Médiateur apprend que le Ministre vient de réformer la décision de la Députation permanente prise en 1992. Le nouveau texte représente une amélioration du bien-être des citoyens, dans la mesure où il prévoit des conditions plus strictes d'exploitation. Le Médiateur reste néanmoins attentif à l'évolution du dossier. Il désire être tenu au courant du résultat des actions menées par la Police de l'environnement, prévues quelques mois plus tard. En juillet 2003, la DGRNE l'informe des éléments suivants. Jusqu'ici, la Députation permanente n'avait pas considéré les divers constats de la Police de l'environnement (travaux exécutés à l'extérieur du hall de travail ; travaux exécutés dans le hall, portes et fenêtres ouvertes) comme étant des infractions motivant des mesures coercitives. Elle rejetait donc la proposition de fermeture. Face à ce refus, la DPE avait jugé inutile de poursuivre ses investigations. Toutefois, l'arrêté ministériel du 6 décembre 2002 a permis de relancer le dossier. En effet, cet arrêté prévoit clairement que l'ensemble du travail de la pierre doit se dérouler dans le hall de travail et que les portes et fenêtres de ce bâtiment doivent constamment être maintenues fermées durant le travail. Puisque l'arrêté ministériel a été mis en application six mois après sa publication, la Police de l'environnement n'est intervenue qu'en juin – d'autant que les activités se déroulent plus fréquemment à l'extérieur en période estivale. Le 6 juin 2002, un rapport a été dressé par la Police de l'environnement.

Lors de la visite de contrôle, l'Administration régionale a constaté qu'un ouvrier utilisait une disqueuse sous les anciens appentis ouverts ce qui générait des poussières abondantes. Avant cette intervention du 6 juin, des enquêteurs de la DPE avaient déjà aperçu le hall de travail grand ouvert. Aussi, constatant le non-respect des conditions d'exploiter, la Police de l'environnement a envoyé un avertissement à l'exploitant, indiquant qu'en cas de récidive, elle prendrait d'autres mesures. Par ailleurs, la Police de l'environnement a invité Monsieur et Madame D... à lui signaler la poursuite éventuelle d'irrégularités. Enfin, les conclusions de cette visite et l'avertissement adressé à l'exploitant ont été transmises au Bourgmestre et au Procureur du Roi. Ces éléments amènent le Médiateur à conclure que la Police de l'environnement a rempli correctement la mission qui lui incombe. Dès lors, il a estimé ne pas devoir intervenir davantage en ce dossier.

E

Office wallon des déchets

Les dossiers relatifs à cette Division concernent principalement des missions de contrôle : paiement de taxes, dépôts illégaux, constitution de sûretés financières.

E.1. Taxation des déchets non ménagers

Commençons par analyser l'affaire 488. Depuis 3 ans, Monsieur R... est invité à payer une taxe sur les déchets non-ménagers. Or, Monsieur R... estime ne pas être redevable de cette taxe. Il prétend en effet que les faits en cause (pollution par hydrocarbures) sont imputables à la mauvaise étanchéité d'un tuyau de l'installation de chauffage de la propriété voisine. Dès lors, il prend contact avec le Médiateur parce qu'il estime que l'Administration wallonne devrait s'adresser à ce voisin, Monsieur G..., qu'il s'agisse d'enlever les déchets ou de percevoir la taxe.

Afin de clarifier les éléments de ce dossier, le Médiateur interpelle la DGRNE. Dans sa réponse, celle-ci regrette que Monsieur R... n'ait pas introduit une réclamation ou un recours auprès de l'Administration. Seule cette procédure – d'ailleurs mentionnée dans les courriers de l'Administration – aurait permis de revoir la taxe pour l'année 2000. Quant aux années d'imposition 2001 et 2002, l'Administration signale qu'elle n'a pas encore pris de position définitive. Du reste, elle a décidé d'effectuer une enquête administrative afin d'évaluer la pertinence des arguments avancés par Monsieur R... L'enquête confirme que Monsieur R... et Monsieur G... sont propriétaires du terrain et du bâtiment en indivision. Voilà pourquoi la DPE a invité les deux personnes à prendre toutes les mesures adéquates pour stopper le déversement de mazout sur le sol en procédant à la réfection ou au changement de la canalisation défectueuse, et à respecter les directives de l'Office wallon des déchets. Une seconde visite d'inspection a ensuite été réalisée par la Police de l'environnement. Elle a pu constater le changement de la canalisation et la modification de l'emplacement de la citerne aérienne. La DPE a en outre remarqué que le mazout ne s'écoulait plus sur le sol. Par contre, elle a relevé qu'aucune mesure d'assainissement du site ou d'enlèvement des terres contaminées n'avait été réalisée. Dès lors, l'infraction à l'article 7 du décret du 27 juin 1996 subsiste. L'Administration estime donc que le maintien de la procédure de taxation est fondé en raison de la persistance des terres contaminées sur le site. Elle indique toutefois que l'Office wallon des déchets demeure prêt à revoir sa position, dans l'hypothèse où Monsieur R... ou Monsieur G... dépose un plan de réhabilitation comme prescrit par l'article 7 § 3 du décret du 25 juin 1991 relatif à la taxation des déchets en Région wallonne. Dès lors, le Médiateur invite Monsieur R... à prendre contact avec l'Office wallon des Déchets et à déposer dans les meilleurs délais un plan de réhabilitation. Ce n'est que dans cette hypothèse que la suppression de la taxe sur les déchets non ménagers pourra être envisagée.

E.2. La définition des déchets

Monsieur G... est administrateur d'une société qui s'occupe du filtrage de graisses animales. Dans le cadre de la délivrance du permis d'exploiter, la Députation permanente lui impose un cautionnement de 75.000 €. Le montant est calculé sur la base des quantités de graisses animales susceptibles d'être présentes sur le site et compte tenu des coûts d'élimination qui seraient à charge des pouvoirs publics en cas de défaillance de la société. M. G... estime ce montant injustifié. Il introduit un recours auprès du Gouvernement wallon et sollicite l'intervention du Médiateur.

D'après Monsieur G..., les graisses animales employées en lipochimie ne sont pas reprises dans les catégories de déchets. Elles ne figurent d'ailleurs pas dans le catalogue européen des déchets. D'autre part, il ne s'agit pas de produits contaminés ou de produits dont sa société a l'intention de se défaire. Par conséquent, il estime que les graisses animales ne peuvent être considérées comme déchets.

Afin de clarifier les éléments du dossier, le Médiateur prend contact avec la DGRNE (en effet, c'est à l'instigation de l'Office wallon des déchets que la Députation permanente a imposé le cautionnement) en lui demandant d'examiner les arguments avancés par Monsieur G...

L'Administration indique que, dans le cadre du recours, elle vient de remettre une proposition de décision au Ministre. Cette proposition s'appuie sur le fait que l'utilisation des graisses fondues dans l'industrie oléochimique doit être considérée comme une opération de valorisation. Toutes les étapes intermédiaires – y compris les opérations effectuées par la société concernée – constituent des opérations de prétraitement (traitement physicochimique ou biologique, tri...). L'Administration assimile, dès lors, les matières manipulées lors de ces opérations de prétraitement à des déchets. Pour

ce faire, elle se base sur la définition officielle (cf. le décret du 27 juin 1996 relatif aux déchets) qui considère comme déchets « toute matière ou tout objet qui relève des catégories figurant à l'annexe I dont le détenteur se défait ou dont il a l'intention ou l'obligation de se défaire ». Les huiles et graisses traitées par la société de Monsieur G... proviennent de collectivités ou du secteur HORECA. Selon l'Administration, il s'agit donc clairement de substances devenues impropres à l'utilisation, dont les détenteurs doivent se défaire et que, par conséquent, ces matières répondent à la définition de déchets.

Par ailleurs, la DGRNE souligne que l'inscription dans le catalogue des déchets ne signifie pas automatiquement que la matière en question est un déchet. Inversement, l'absence d'inscription dans ce même catalogue ne signifie pas automatiquement que la matière concernée n'est pas un déchet. Quant à l'obligation de constituer un cautionnement, celui-ci trouve sa justification légale à l'article 13 du décret du 27 juin 1996 relatif aux déchets. Quelques jours après la réponse de l'Administration, le Médiateur apprend que le Ministre de l'Environnement a, sur base de l'avis de son Administration, confirmé la décision de la Députation permanente. Les motifs de la décision ministérielle apparaissent cohérents et considérant que celle-ci n'est plus susceptible d'être modifiée que par le Conseil d'Etat, le Médiateur clôture ce dossier.

F *Division de la Nature et des Forêts*

La Division de la Nature et des Forêts est chargée de la gestion écologique du milieu naturel. Cette année encore, les services du Médiateur ont ouvert peu de dossiers concernant cette Division – conséquence logique dans la mesure où cette Administration entre rarement en contact avec les citoyens. Les deux exemples présentés mettent en lumière deux problématiques fort différentes : le droit de chasse (affaire 1) et le droit d'escalade (affaire 171).

F. 1. Le Médiateur ne peut intervenir dans les conflits de droit privé

Affaire 1. Monsieur S... est titulaire d'un droit de chasse que lui a concédé le CPAS de la ville de B... Or, depuis quelques années, Monsieur S... a des relations ombrageuses avec le personnel du cantonnement de la Division de la Nature et des Forêts. Ce conflit a déjà fait l'objet d'une abondante correspondance et a donné lieu à différentes actions judiciaires.

Fin août 2002, Monsieur S... fait appel aux services du Médiateur afin de se plaindre de la délivrance systématiquement tardive des autorisations de chasse. Ainsi, pour les années 2001 et 2002, ces autorisations lui ont été délivrées après la date d'ouverture de la chasse. Il indique également que ce n'est qu'après avoir intenté une action en référé que l'autorisation de chasse lui a été délivrée en 2002.

Monsieur S... réclame des dommages et intérêts (de l'ordre de 150.000 €) en compensation des préjudices subis. Estimant que cette demande est de la compétence d'un tribunal civil, le Médiateur informe M. S... qu'il ne peut donner suite à cette demande de médiation. Cependant, compte tenu du fait que les délais de délivrance constituent le fond du problème, le Médiateur interpelle la DNF afin de connaître les raisons de ces retards récurrents. A vrai dire, jusqu'ici la seule justification qui a été donnée par la DNF est « le manque de personnel administratif (...) qui induit inmanquablement des retards dans la gestion des dossiers ». Une telle réponse est loin d'avoir satisfait M. S..., d'autant qu'elle ne garantit pas que sa demande sera traitée plus rapidement à l'avenir. Le Médiateur souhaite donc également savoir quelles sont les solutions envisagées afin que les autorisations puissent être délivrées en temps voulu. La Division de la Nature et des Forêts explique dans sa réponse que certains de ses services sont actuellement confrontés à de graves problèmes de personnel. La DNF insiste également sur le fait qu'il a été difficile d'établir le planning des réunions de concertation avec le CPAS de la ville de B... Cependant, même si la réponse de la DNF n'apporte aucune précision quant aux mesures à prendre dans le futur, le Médiateur doit clôturer le dossier, dans la mesure où le plaignant a entre-temps introduit une action en justice à l'encontre de la DNF.

F. 2. Avant tout : protéger la flore et la faune

L'affaire 171, déjà évoquée lors du précédent Rapport d'activités, porte sur l'extension d'un droit d'escalade. Mais tâchons d'abord de nous remémorer les faits. Au cours de l'exercice précédent, le Médiateur avait été contacté par un club d'escalade. Ce dernier avait reçu l'autorisation d'escalader deux massifs du site de M... Pour ce faire, une convention de location avait été signée avec la DGRNE, propriétaire des lieux. Cependant, depuis quelques années, les alpinistes désiraient étendre leur zone d'escalade à d'autres massifs. Ils avaient donc pris contact avec l'Administration, mais leurs démarches n'avaient guère été fructueuses. C'est pourquoi ils avaient interpellé le Médiateur le 5 juin 2002 afin d'initier de nouvelles négociations.

Par la suite, le Médiateur avait proposé à la DGRNE l'organisation d'une réunion de médiation dans le but de trouver une solution satisfaisante pour chacun. Fin octobre 2002, la DGRNE indiquait au Médiateur qu'elle acceptait de participer à une réunion en vue d'aborder les différents points relatifs à ce dossier. En effet, l'affaire n'est pas aussi simple qu'elle paraît : les deux massifs en question sont d'un grand intérêt biologique et l'extension de la zone d'escalade aux massifs en question risque de perturber la faune locale (hibou, grand duc, faucon pèlerin).

Une réunion de médiation est organisée en février 2003. Au cours de cette réunion, les participants soulèvent plusieurs points importants. Ainsi, la DGRNE veut prioritairement assurer la protection de la faune et de la flore. De son côté, le club d'alpinisme propose de conclure une convention prévoyant des conditions d'occupation strictes. Cette convention stipulerait à la fois le nombre de personnes concernées et les différents itinéraires utilisés. En outre, elle mentionnerait les moyens mis en œuvre par le club d'escalade pour garantir le respect de ces conditions d'occupation. Sur cette base, la DGRNE envisage un accord de principe. Toutefois, cet accord serait rompu en cas de non-respect des conditions stipulées. Par ailleurs, la DGRNE s'engage à dresser un inventaire de la faune et de la flore des deux massifs. Celui-ci devrait être achevé en automne 2003. A cette date, le club alpin promet, quant à lui, de formuler des propositions précises d'occupation du site. Enfin, il est prévu d'organiser une nouvelle réunion pour concrétiser l'accord entre le club alpin et la DGRNE. Le Médiateur attend donc l'inventaire de la faune et de la flore, et clôture provisoirement le dossier.

7.

DIRECTION GÉNÉRALE DE L'AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE, DU LOGEMENT ET DU PATRIMOINE - DGATLP

Depuis la création du Service du Médiateur, la Direction générale de l'Aménagement du Territoire, du Logement et du Patrimoine est l'Administration générant le plus grand nombre de réclamations auprès du Médiateur. Cependant, le volume des réclamations doit être analysé au regard du nombre de dossiers traités annuellement. Les interpellations du Médiateur concernent principalement l'Urbanisme et le Logement. Quant aux objets des réclamations, ceux-ci s'inscrivent dans la constance. En matière d'urbanisme, ce sont les refus de permis d'urbanisme, d'une part, et la dénonciation d'infractions urbanistiques, d'autre part, qui constituent le plus fréquemment l'objet des réclamations. Depuis le début des activités du Médiateur, le CWATUP a fait l'objet de deux réformes d'envergure, dont la dernière qui renforce le pouvoir des autorités communales et soulève la question de la compétence et des modalités d'intervention du Médiateur à l'égard de ces entités. Quant au Logement, qui a également connu une réforme importante par l'adoption du Code du Logement, les réclamations concernent essentiellement les aides au logement (primes à la réhabilitation, prêts jeunes, allocations de déménagement et de loyer...) et mettent en exergue de manière générale la complexité des procédures réglementaires et la méconnaissance corrélative de ces procédures par les administrés.

Bilan particulier des réclamations – Direction générale de l'Aménagement du Territoire, du Logement et du Patrimoine

Nombre total de réclamations	374
Demandes d'informations	68
Réclamations refusées	88
Réclamations acceptées et enquêtes terminées	201
Réclamations non fondées	113
Réclamations fondées	88
Correction impossible ou refusée	49
Correction totale obtenue	21
Correction partielle obtenue	18
En cours	17

A Bilan général

Durant l'exercice 2002-2003, le Médiateur de la Région wallonne a ouvert 374 dossiers concernant cette Direction générale, ce qui représente 24,69 % de l'ensemble des réclamations enregistrées. La Division de l'Aménagement du Territoire et de l'Urbanisme et la Division du Logement comptabilisent respectivement 160 et 206 dossiers. Les affaires traitées pour la Division du Patrimoine (6 dossiers) et pour la Division de l'Observatoire de l'Habitat (2 dossiers) sont, à l'instar des exercices antérieurs, à un niveau peu élevé.

Ce chiffre doit bien entendu être relativisé au regard de deux éléments : d'une part, le nombre élevé d'actes administratifs délivrés en matières de Logement et d'Aménagement du Territoire, et d'autre part, le fait que ces matières s'enracinent profondément dans la vie de nos concitoyens et touchent évidemment un aspect central de la vie en société.

Au vu du nombre élevé de dossiers traités et afin d'améliorer la collaboration avec la DGATLP, le Médiateur a invité la Directrice générale, Madame SARLET, et les fonctionnaires dirigeants de la DGATLP à une réunion de travail qui s'est tenue le 9 septembre 2003. Cette réunion a donné lieu à un large échange de vues sur les rôles et missions de chaque entités, mais aussi sur les axes de collaboration à développer entre les deux services.

B Division de l'Urbanisme

Le Rapport 2002-2003 coïncide avec le premier anniversaire de l'entrée en vigueur du décret optimisant le CWATUP. Est-ce à dire pour autant qu'il fournit l'occasion d'en dresser un premier inventaire ? Nous ne le pensons pas.

D'une part, le Rapport du Médiateur apporte un éclairage sur les difficultés rencontrées par des administrés en matière d'aménagement du territoire. Mais il ne s'agit pas d'un échantillon représentatif de la manière dont est vécue la réglementation par l'ensemble des personnes qui y sont confrontées, puisque seuls les mécontents s'adressent au Service de médiation. Pas plus qu'il ne s'agit d'un échantillonnage représentatif de l'ensemble des mécontents. Au contraire, le Rapport est constitué de différents « instantanés » qui permettent de mettre en lumière des difficultés, parfois récurrentes, des incompréhensions et, dans certains cas, des dysfonctionnements qui peuvent être dépassés par l'intervention du législateur ou de l'exécutif.

D'autre part, ainsi que le rappelait le Ministre de l'Aménagement du Territoire, de l'Urbanisme et de l'Environnement, le 3 avril 2003, lors de l'audition du Médiateur par la Commission de l'Aménagement du Territoire, « il convient d'observer la plus grande prudence quant à la tentation de procéder trop rapidement à des statistiques. En effet, l'on cons-

tate actuellement une quantité moindre de dossiers de demande de permis et de recours, et ce pour des raisons essentiellement conjoncturelles, mais également circonstanciellles (expectatives précédant la mise en œuvre du CWATUP). Dès lors, les comparaisons d'une année à l'autre ne s'avèrent pas toujours pertinentes. [...] Les statistiques devront être interprétées de manière prudente et lissées avant d'en tirer toute conclusion»²⁹

Nous allons maintenant aborder les différentes matières relatives à l'urbanisme. Hormis quelques réflexions et remarques du Médiateur, ces approches se feront principalement à travers les dossiers les plus significatifs.

Les différents points qui seront explicités sont les suivants :

- le certificat d'urbanisme,
- le permis d'urbanisme,
- le permis de lotir,
- la délimitation des zones,
- la mise en œuvre de la zone d'aménagement différé (ZAD),
- les recours,
- les infractions.

B. 1. L'entrée en vigueur du décret du 18 juillet 2002

L'exercice 2002-2003 du Médiateur débutant le 1^{er} octobre, il a parfaitement coïncidé avec l'entrée en vigueur de l'optimalisation du CWATUP. Le Service de médiation a été fréquemment interpellé durant les trois premiers mois d'application de l'optimalisation sur les conséquences que pourrait avoir cette réforme sur des demandes de permis d'urbanisme.

Particulièrement, de nombreuses personnes affirmant que leur permis avait été refusé sur base de l'avis défavorable du Fonctionnaire-délégué, alors que les autorités communales soutenaient le projet, ont interrogé le Médiateur afin de savoir si la nouvelle réforme pourrait avoir des conséquences favorables sur leur dossier.

Dans la majorité des cas, le Médiateur s'est efforcé de leur expliquer la nouvelle législation et, dans certains cas, de les inviter à réintroduire un dossier.

Au total, le Médiateur n'a été que rarement saisi de dossiers mettant en lumière des difficultés liées à l'entrée en vigueur de l'optimalisation du CWATUP. Nous illustrerons ce point via trois dossiers.

B.1.1. Un recours malheureux aux lourdes conséquences

Dans l'affaire 440, l'intéressé est un entrepreneur qui a obtenu, le 16 janvier 2002, un permis d'urbanisme pour la construction groupée de quatre maisons.

Le 5 mars 2002, le Fonctionnaire-délégué introduit un recours devant le Ministre contre ce permis. Ce recours est motivé par le caractère non-conforme aux prescriptions du lotissement. Néanmoins, le Ministre de l'Aménagement du Territoire, de l'Urbanisme et de l'Environnement confirme en juin 2002 le permis, considérant que « le recours du Fonctionnaire-délégué est mal libellé ; que la référence devait être faite au règlement communal d'urbanisme et non aux prescriptions urbanistiques du lotissement ». Ce bien n'est effectivement pas situé dans un lotissement !

La première maison est construite en octobre 2002 et l'intéressé trouve un candidat acheteur pour celle-ci. Cependant, le notaire de l'intéressé lui signale en 2002 que, suite à l'entrée en vigueur de la récente réforme du CWATUP, il doit obtenir un permis de lotir pour pouvoir diviser sa parcelle en deux lots, si l'un de ceux-ci n'est pas bâti.

En effet, avant le 1^{er} octobre 2002, la notion de lotir était définie comme « le fait de diviser un bien en créant au moins deux lots non bâtis, afin de vendre, louer (...) au moins un de ces lots, en vue de la construction d'une habitation (...) ».

Il aurait donc pu, suivant ce texte, diviser son bien en deux lots, dont un seul était non bâti. En effet, le permis d'urbanisme pour une construction groupée, délivré en novembre 2001, prévoyait la division de la parcelle en deux lots. Seul un de ces lots était concerné par la vente de la première construction. Dès lors, le réclamant aurait pu, ainsi qu'il le souhaitait pour des raisons liées à la trésorerie de l'entreprise, mettre en vente sa première construction, avant de procéder à la construction des trois autres maisons.

Le recours malheureux du Fonctionnaire-délégué, en retardant le début des travaux, a rendu cette solution impossi-

(29) In : Septième Rapport annuel adressé au Parlement wallon par Frédéric BOVESSE, Médiateur, Rapport présenté au nom de la Commission des Affaires intérieures et de la Fonction publique par M.M. HUIN, Doc.430 (2002-2003) - N°2.

ble puisque, depuis l'entrée en vigueur, le 1^{er} octobre 2002, de l'optimalisation du CWATUP, lotir est défini comme « le fait de diviser un bien en créant au moins deux lots, dès que, sur l'un des lots procédant de la division, il n'y a pas soit de construction érigée régulièrement pouvant être utilisée pour l'habitation, soit une installation fixe, placée régulièrement, pouvant être utilisée pour l'habitation ».

Dès lors, le plaignant est contraint, pour pouvoir vendre la maison dont il venait d'achever le gros œuvre, de demander un permis de lotir, alors même qu'il a déjà obtenu un permis d'urbanisme. Cette situation, quelque peu surréaliste, a, de plus, eu de lourdes conséquences pour son entreprise : perte d'une importante entrée d'argent, perte d'un client.

B.1.2. Un citoyen évoque l'emploi d'une procédure qui était valable sous l'ancien CWATUP

Dans ce dossier sur lequel nous reviendrons plus en détail (voir le point B.8. consacré aux infractions), le réclamant, Monsieur X... estime que l'Administration communale s'est trompée de procédure. Cette dernière refuse, en effet, la modification du permis de lotir qu'il a introduite le 30 septembre 2002 et pour laquelle il a reçu un accusé de réception daté du 4 octobre 2002, donc régie par les nouvelles dispositions du CWATUP. Le Collège émet un avis initial favorable à cette modification en novembre, au contraire du Fonctionnaire-délégué qui remet un avis défavorable. Sur cette base, le Collège des Bourgmestre et Echevins délivre ensuite un refus de modification du permis de lotir. D'après Monsieur X..., le Collège en a décidé ainsi parce qu'il pensait que l'instruction de ce dossier relevait encore du CWATUP non optimisé : la commune a donc estimé, à tort, devoir se conformer à l'avis du Fonctionnaire-délégué. Le Médiateur constate qu'en l'espèce rien ne vient soutenir la conclusion de Monsieur X... Dès lors, il se borne à lui expliquer les mécanismes transitoires prévus par le CWATUP.

B.1.3. Une enquête publique pour installer un velux ?

En octobre 2002, Monsieur T... demande un permis d'urbanisme pour installer un velux. Les services de l'urbanisme de sa commune lui signalent qu'une enquête publique doit être organisée. Ainsi, pour la bonne marche de la procédure, il est prié de demander à l'Administration fiscale un extrait cadastral ainsi que le nom des propriétaires dans un rayon de 50 mètres de son habitation. Cette opération a un coût de 45,26 €. Quelques jours plus tard, muni des documents, Monsieur X... se représente à sa commune. Mais voilà qu'on lui signale qu'une enquête publique n'est plus nécessaire. Outré par ce revirement, Monsieur X... contacte le Médiateur. Il aimerait retoucher les 45,26 € qu'il a dépensés inutilement. Peu lui importe qui rembourse, ce qu'il veut, c'est être dédommagé.

Hélas, le Médiateur ne peut que donner le plus d'explications possible à ce Monsieur. En effet, le revirement de la commune s'explique aisément : en octobre 2002, l'interprétation de l'article 14 du décret du 11 septembre 1985 organisant l'évaluation des incidents sur l'environnement dans la Région wallonne – modifié par le décret du 4 juillet 2002 modifiant le décret du 11 mars 1999 relatif au permis d'environnement – combinée à l'optimalisation du CWATUP a été l'objet d'un vif débat.

Certains ont fait état de la nécessité de soumettre toutes les demandes de permis d'urbanisme, quel qu'en soit l'objet, à enquête publique³⁰. Dès lors, dans cette interprétation, le placement d'un velux était soumis à enquête publique. Cependant, le 23 octobre 2002, le Ministre de tutelle a émis une circulaire administrative rappelant le caractère non systématique de l'enquête publique pour le permis d'urbanisme.

B.2. Certificats d'urbanisme

Le Médiateur a plaidé pour l'instauration d'une procédure contradictoire en matière de certificat d'urbanisme. Le Parlement wallon n'a pas suivi cette recommandation lors des modifications apportées au CWATUP par le décret du 18 juillet 2002. Le Médiateur prend donc acte de cette position qui rend sa recommandation obsolète. Durant le présent exercice, peu de réclamations ont concerné les certificats d'urbanisme.

B.3. Permis d'urbanisme

Comme à l'accoutumée, les demandes de permis d'urbanisme suscitent la plupart des dossiers relatifs à l'urbanisme.

[30] Voir, notamment, Parlement wallon, Compte-rendu intégral de la séance du 6 novembre 2002, CRI N°5 (2002-2003) p.23-25.

B.3.1. Un dialogue fructueux

Monsieur D... est un agriculteur professionnel. Il occupe une ferme de caractère, difficilement transformable, dont les étables datent du XVI^e siècle. Dès lors, il désire pouvoir construire un nouveau complexe (logement et hangar de stockage) sur un autre site, repris également en zone agricole. Il avait obtenu peu de temps auparavant un certificat d'urbanisme n° 2 pour ces constructions.

La demande de permis reçoit, elle, un avis négatif de la part de la Direction générale de l'Agriculture (avis non contraignant pour la décision de la commune). En effet, la DGA note que les plans ne détaillent que la seule construction du logement et du garage et n'apportent aucune précision concernant le hangar agricole. Pareille démarche ne peut être acceptée en zone agricole.

Monsieur D... est averti officiellement par la commune que sa demande risque d'être refusée, si des modifications ne sont pas apportées au projet initial et introduites dans le dossier de demande de permis déposé.

Les services de la commune et l'architecte de Monsieur D... vont se rencontrer pour tenter de satisfaire au mieux chaque partie mais aucun accord n'est trouvé au terme de cette conciliation.

Monsieur D... va alors solliciter le Médiateur de la Région wallonne. Dans le même temps, Monsieur D... et les services communaux vont continuer à chercher une solution. Sur base de ces contacts, il est convenu que Monsieur D... présente un projet alternatif. Ce dernier consiste en la rénovation d'une grange, située à proximité de la ferme qu'il occupe actuellement, qui pourrait, dès lors, servir de hangar de stockage. C'est un projet qui avait déjà fait l'objet d'un permis d'urbanisme mais qui, n'ayant pas été mis en œuvre, était devenu périmé. Toutefois, une demande sur cette base pourrait être réintroduite et un permis pourrait être délivré après le déroulement de l'enquête publique obligatoire.

B.3.2. Un désaccord sur la définition des abris pour animaux

Affaire 562. Monsieur B... sollicite un permis d'urbanisme pour la construction d'un bâtiment destiné à abriter des animaux. Selon les articles 262, 263 et 264 du CWATUP, les abris pour animaux de plus de 12 m² installés dans les cours et jardins situés à l'arrière de l'habitation par rapport à la voirie sont soumis à permis d'urbanisme, mais dispensés de l'avis de Fonctionnaire-délégué et du concours d'un architecte.

Le permis est refusé par la commune pour les raisons suivantes : d'une part, l'exploitation située en zone d'habitat sera une source de nuisances et de désagréments pour les riverains (de nombreuses réclamations ont été déposées lors de l'enquête publique) ; d'autre part, le projet n'est pas conforme au règlement communal de Police en matière de stockage du fumier.

Monsieur B... saisit alors le Médiateur de la Région wallonne pour tenter d'obtenir le permis.

Le Médiateur ne va relever aucun dysfonctionnement de la part de l'Administration dans la procédure de refus du permis d'urbanisme. Par contre, il va dans ce cas souligner l'usage par Monsieur B... de la définition de l'abri pour animaux.

L'abri pour animaux que souhaite construire Monsieur B... est un bâtiment en brique d'une superficie au sol de 68 m², d'une hauteur de 2,5 m sous corniche, avec sur les façades nord, sud et ouest, des fenêtres ainsi qu'une porte pour les façades nord et sud. Qualifier pareille construction d'abri pour animaux, et se voir dès lors dispensé de l'avis du Fonctionnaire-délégué et du concours d'un architecte apparaît manifestement aller à l'encontre de l'esprit des articles 262, 263 et 264 du CWATUP.

B.3.3. Création de nouveaux logements dans des immeubles existant : le Médiateur fait une recommandation

Dans l'affaire 913, les autorités communales demandent à Madame M... de régulariser sa situation suite à la création de nouveaux logements dans sa propre habitation. En effet, depuis peu, Madame M... loue deux chambres dont elle n'avait plus d'utilité. Pour favoriser l'indépendance de ses locataires, elle a ajouté deux sonnettes ainsi que deux boîtes aux lettres sur la façade de l'immeuble. Elle ignore que toute création de logements nouveaux dans une construction existante nécessite un permis d'urbanisme et le concours d'un architecte pour la réalisation des travaux. Si elle peut comprendre l'obligation de soumettre la création de nouveau logement à un permis d'urbanisme, Madame M... estime totalement disproportionné de faire appel à un architecte pour le placement de deux sonnettes et de deux boîtes aux lettres.

A l'analyse du dossier, le Médiateur doit bien constater que la commune applique correctement la réglementation. L'affaire 899 concerne la même problématique. Monsieur X... a créé un logement supplémentaire dans son immeu-

ble. La création de ce logement n'a nécessité que très peu de travaux, c'est-à-dire l'installation d'une hotte et d'un tuyau de gaz. Monsieur X... n'a pas non plus songé à demander un permis d'urbanisme. Il est donc très étonné d'apprendre par un courrier de l'Administration communale qu'il s'agit d'une démarche obligatoire. C'est ce qu'il explique en tout cas au Médiateur qui analyse d'emblée ce dossier. Les raisons avancées par l'Administration, dans son courrier au réclamant, sont les mêmes que celles invoquées auprès de Madame M..., à savoir l'obligation d'un permis d'urbanisme préalable à la création de logements supplémentaires et la nécessité de recourir à un architecte pour introduire pareille demande (cf. article 84, § 1^{er}, 5° du CWATUP combiné à l'article 264).

En outre, dans ce cas, l'Administration communale précise que l'inscription du locataire au Registre de la population doit être considérée comme provisoire dans la mesure où l'occupation permanente du logement n'est pas autorisée pour des motifs d'urbanisme.

Le Médiateur doit constater, ici également, que malgré la faible importance des travaux, la création d'un logement supplémentaire nécessite bien un permis d'urbanisme et que le concours d'un architecte semble requis pour introduire cette demande. Il invite donc le plaignant à prendre contact avec les services communaux de l'Urbanisme afin d'entreprendre les démarches de régularisation.

Concernant l'inscription provisoire au Registre de la population de son locataire, le Médiateur indique qu'il ne partage pas le point de vue de la commune quant au fait que l'occupation permanente du logement ne serait pas autorisée pour des motifs d'urbanisme ou d'aménagement du territoire.

En effet, le CWATUP impose un permis préalable pour créer un nouveau logement dans une construction existante. Mais, à la connaissance du Médiateur, il ne prévoit pas, au titre de sanction de ce type d'infractions, de frapper ces logements d'une interdiction d'occupation permanente. Dès lors, il semble que les alinéas 2 et 3 de l'article 16 de l'arrêté royal du 16 juillet 1992 relatif au Registre de la population et au Registre des étrangers que la commune invoque, ne trouvent pas à s'appliquer dans ce cas particulier.

Ces deux dossiers interpellent. En effet, le Médiateur estime qu'il était opportun de clarifier le CWATUP et de soumettre, de manière non ambiguë, la création d'un nouveau logement dans une construction existante à permis d'urbanisme. Cependant ces deux affaires démontrent qu'il n'est pas utile de soumettre toute création de logement supplémentaire au concours d'un architecte.

La DGATLP a également été confrontée à cette question. En effet, dans le commentaire, article par article, du CWATUP qui figure sur son site Internet, elle soutient, dans une interprétation fort souple de la réglementation, une thèse selon laquelle le concours d'un architecte ne serait pas nécessaire si la création d'un logement n'a pas donné lieu à des travaux portant atteinte aux structures portantes ou impliquant une modification du volume construit ou de son aspect architectural.

Le Médiateur se rallie à cette interprétation qui correspond, selon lui, à l'esprit de la réglementation. Cependant, il estime qu'il serait souhaitable de donner une base légale à celle-ci. En ce sens, une recommandation, à ce propos, a été formulée, dans le présent Rapport.

B.3.4. Accessibilité des personnes handicapées aux complexes cinématographiques

Le Médiateur est consulté par Monsieur B..., un membre d'un collectif de défense de personnes à mobilité réduite, qui dénonce le manque d'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite de deux nouveaux complexes cinématographiques (affaire 618). Selon lui, les seules places réservées pour les personnes à mobilité réduite, dans les salles nouvellement construites, sont les places situées au premier rang. Le CWATUP prévoit explicitement que les bâtiments et espaces destinés aux activités socioculturelles, sportives, récréatives ou touristiques, ainsi que les plaines de jeu, doivent être accessibles aux personnes à mobilité réduite. Il précise aussi que les niveaux des locaux et les ascenseurs éventuels doivent être accessibles à partir de la voie d'accès par des cheminements dont les caractéristiques sont clairement définies, notamment en ce qui concerne le pourcentage des différentes pentes. Enfin, les niveaux qui ne peuvent être atteints par les pentes prévues doivent être accessibles sans l'aide d'un tiers par un ascenseur ou un élévateur.

Monsieur B... trouve que le confinement au premier rang est contradictoire avec ces dispositions et présente une importante discrimination à l'encontre des personnes à mobilité réduite.

Le Médiateur a donc interpellé la DGATLP afin de connaître sa position sur la question. Concernant la localisation de ces emplacements, la DGATLP note que le respect des pentes, prévu dans le CWATUP, rend physiquement impossible d'aménager des espaces réservés aux personnes à mobilité réduite à des rangées intermédiaires. Il semble donc normal que ces emplacements se situent là où aboutissent les différents accès aux salles.

Dans la mesure où les salles des complexes en question sont uniquement dotées d'accès aboutissant au pied des gradins, seules deux solutions semblent techniquement possibles : soit installer les emplacements pour personnes à mobilité réduite au 1er rang, soit aménager les accès aux ascenseurs qui desservent les cabines de projection et installer des emplacements pour personnes à mobilité réduite au dernier rang. Bien entendu, cette dernière solution devrait être, le cas échéant, mise en œuvre en prenant particulièrement en compte les aspects liés à la sécurité en cas d'incendie par exemple.

Le Médiateur note que l'application de la réglementation aboutit à ce que le seul accès réservé de facto aux personnes à mobilité réduite soit le premier rang. A cet égard, le Médiateur propose que, même si l'année de la personne handicapée prend fin, des efforts d'intégration en faveur des personnes handicapées se prolongent et se développent au-delà de cette échéance. Il suggère enfin d'entamer une réflexion sur la question, en concertation avec les associations militant pour la mobilité des personnes handicapées.

B.4. Permis de lotir

La plupart des dossiers liés au permis de lotir concernent des difficultés d'obtention d'un permis d'urbanisme (le projet étant contraire aux prescriptions du lotissement) ou des infractions aux prescriptions du permis de lotir. Dès lors, ils se différencient peu des autres dossiers d'obtention de permis d'urbanisme ou d'infraction (voir points B.3 et B.8). En revanche, le Service du Médiateur a été saisi d'un problème spécifique lié au permis de lotir.

B.4.1. Une étude d'incidences pour tous les lotissements de plus de 2 hectares ?

Le Médiateur est saisi par le propriétaire d'une parcelle de près de 3 hectares, dont plus des 4/5 se trouvent en zone agricole, le reste étant en zone d'habitat à caractère rural. Il souhaite créer, sur la partie de son terrain situé en zone d'habitat à caractère rural, 5 lots à bâtir.

Suite à la nouvelle définition de la notion de « lotir », imposée par l'optimalisation du CWATUP, l'intéressé devra impérativement soumettre son projet de lotissement à une étude d'incidences, dans la mesure où la superficie totale de la parcelle dépasse deux hectares. Le coût, aussi bien en argent qu'en temps, est jugé disproportionné par le plaignant. Cette difficulté, qui a déjà été largement commentée, ne peut être résolue en application de l'article 89§3 du CWATUP qui prévoit que l'autorité qui délivre le permis de lotir, peut exclure du périmètre du lotissement tous ou certains des lots non destinés à la construction d'une habitation ou inaptes à cette destination, pour une raison technique ou juridique. En effet, comme l'a justement fait remarquer la DGATLP, ce n'est qu'après examen de l'ensemble du dossier que l'autorité qui délivre le permis peut exclure certains lots du lotissement. On en revient donc à la nécessité de soumettre ce modeste projet à une étude d'incidences.

Lors de la présentation de son rapport 2001-2002 en Commission, le Médiateur avait déjà soulevé cette difficulté. Le Ministre compétent lui a répondu qu'un projet d'arrêté était à l'étude. Suivant celui-ci, seuls les lotissements de plus de deux hectares urbanisables seraient soumis à l'étude d'incidences, ce qui permettrait à l'intéressé de lotir sans procéder à une étude d'incidences. A l'heure où ces lignes sont écrites, le réclamant attend la mise en vigueur de cet arrêté en projet.

B.5. Délimitation des zones

Dans des Rapports précédents, le Médiateur avait attiré l'attention du Parlement wallon sur la question de la publicité à mettre en œuvre lors de la modification des plans de secteur. Plusieurs dispositions à ce sujet ont été réformées par le décret optimalisant le CWATUP. Cependant, le Parlement wallon, dans ces dispositions, n'a pas jugé utile de suivre les recommandations du Médiateur en la matière : elles doivent donc être désormais considérées comme caduques.

Aucun dossier ne sera repris sous cette rubrique étant donné que la plupart d'entre eux concernent aussi des difficultés d'obtention de permis (voir points B.3 et B.4).

B.6. Question spécifique à la mise en œuvre de la zone d'aménagement différé (ZAD)

B.6.1. De définition en définition, c'est quoi une ZAD ?

Le dossier 723, introduit auprès du Service du Médiateur lors de l'exercice précédent, met en évidence la problématique de la mise en œuvre des zones d'aménagement différé (ZAD).

Suite à l'adoption du décret du 27 novembre 1997 modifiant le Code wallon d'aménagement du territoire, de l'urbanisme et du patrimoine (CWATUP), les zones d'extension d'habitat sont devenues des zones d'aménagement différé. La zone d'aménagement différé peut recevoir toute affectation souhaitée par la commune (habitat, commerce...). Cependant, pour être mise en œuvre (c'est-à-dire pour qu'on puisse y construire), il est nécessaire qu'il existe un plan communal d'aménagement couvrant la zone. De plus, s'il s'agit de l'affecter à l'habitat, la mise en œuvre de la zone d'aménagement différé ne peut se faire que si les autres zones de la commune affectées à l'habitat ont un coefficient d'occupation proche de la saturation (donc, s'il n'y a presque plus moyen de construire ailleurs). L'objectif de cette nouvelle disposition était de créer dans les communes des réserves foncières (des zones auxquelles on ne toucherait qu'en dernier recours).

Cependant, une nouvelle modification du CWATUP (décret du 23 juillet 1998) a considérablement allégé cette nouvelle définition. En effet, suite à cette modification, une ZAD qui a fait l'objet, avant 1998, d'un plan communal d'aménagement, d'un plan directeur, d'un schéma directeur, ou même d'un permis de lotir ou d'un permis de bâtir, doit être considérée comme une ZAD mise en œuvre. Cette nouvelle définition a toutefois été partiellement annulée par la Cour d'arbitrage dans son arrêt n° 63-2000 du 30 mai 2000, celle-ci l'estimant trop large. Depuis lors, une commune ne peut plus considérer que la ZAD est mise en œuvre par la délivrance d'un permis d'urbanisme ou d'un permis de lotir couvrant tout ou partie de la zone. On en revient donc pratiquement à la situation de 1997.

Il faut noter que, depuis le 1^{er} octobre 2002, une toute nouvelle définition de la ZAD est entrée en vigueur. En effet, il était techniquement très difficile de fixer le coefficient d'occupation proche de la saturation. Dorénavant, les communes pourront mettre en œuvre une ZAD uniquement si elles ont approuvé à ce jour un programme de priorité de la mise en œuvre de l'ensemble des ZAD situées sur le territoire de la commune et ont établi un plan communal d'aménagement.

B.6.2. Un citoyen joue de malchance...

Le dossier 723 de Monsieur R... suit l'ensemble de ces péripéties. En effet, l'intéressé est propriétaire d'un terrain qui était repris en zone d'extension d'habitat sur le plan de secteur en vigueur en 1979. Suite à l'adoption du décret du 27 novembre 1997 modifiant le CWATUP, son terrain est donc passé en ZAD.

Conformément à la modification du CWATUP du 23 juillet 1998, cette ZAD a été considérée comme mise en œuvre, dans la mesure où elle est couverte par un lotissement. A ce moment, de nombreux voisins ont demandé – et obtenu – un permis d'urbanisme. Monsieur R... introduit également une demande de permis d'urbanisme. Malheureusement pour lui, sa demande est postérieure à l'arrêt de la Cour d'arbitrage. La commune ne peut donc plus considérer la ZAD comme mise en œuvre, et donc doit lui refuser le permis, alors même que sur l'ensemble du lotissement, il n'existe plus que l'un ou l'autre lot non bâti.

Monsieur R... interpelle donc le Médiateur dans le courant de l'exercice précédent. Le Médiateur prend alors contact avec la commune afin de lui demander si elle a l'intention d'adopter un plan communal d'aménagement. De la sorte, la ZAD pourrait de nouveau être considérée comme mise en œuvre. A la grande satisfaction du demandeur, le Conseil communal donne son accord pour l'élaboration du plan communal d'aménagement. C'est ainsi que le dossier avait pu être clôturé lors de l'exercice précédent.

Cependant, l'élaboration du plan communal d'aménagement tarde et, entre-temps, l'optimisation du CWATUP entre en vigueur. Dorénavant, l'adoption du plan d'aménagement n'est plus suffisante pour mettre en œuvre la ZAD. Il faut également que la commune établisse un document de programmation de la mise en œuvre de l'ensemble des ZAD situées sur la commune.

Monsieur R..., apprenant ce dernier fait, interpelle une nouvelle fois le Médiateur.

Le Médiateur tente d'expliquer les différentes modifications légales au plaignant et, dans le même temps, prend contact, en mars 2003, avec le cabinet du Ministre afin de déterminer si une solution juridiquement fiable pourrait être mise en œuvre pour résoudre le problème de Monsieur R... Sur base de ce contact, il semble que le Ministre veuille apporter à ce type de dossiers une réponse par voie d'arrêté ministériel. Il serait ainsi question que, dans les

zones d'aménagement différé, les actes et travaux autorisés par un permis d'urbanisme ou de lotir non périmés puissent légalement être autorisés même en l'absence d'un plan communal d'aménagement couvrant la totalité de la zone et de l'inscription de la zone en ordre de priorité 1 dans le programme communal visé à l'article 33, § 2, 1°.

Le Médiateur prend acte de cette réponse.

En effet, ce dossier illustre cruellement et presque caricaturalement combien les nombreuses modifications successives (depuis 1997, on ne compte pas moins de quatre régimes différents en matière de mise en œuvre des ZAD) peuvent engendrer comme conséquences concrètes pour des citoyens de bonne foi. Le Médiateur plaide donc pour que cette matière retrouve un peu de stabilité.

B. 7. Recours

Certains dossiers de recours concernent encore des permis régis par la réglementation en vigueur avant octobre 2002, voire exceptionnellement avant la réforme de 1997. C'est le cas de l'affaire 52 que nous aborderons en premier lieu. Elle sera suivie par l'affaire 583 qui met en évidence le rôle d'intermédiaire joué par le Médiateur dans certains litiges entre les administrés et leur Administration.

B.7.1. Une décision de recours qui a vraiment tardé !

Monsieur S... contacte le Médiateur suite à un problème de voisinage. Il explique que son voisin, Monsieur G..., a construit un terrain de sport sans autorisation urbanistique. Ce dernier a cependant tenté de régulariser la situation en introduisant une demande de modification du permis de lotir. Mais celle-ci a été refusée par le Collège échevinal, décision d'ailleurs confirmée par la Députation permanente. Après quoi, Monsieur G... introduisit un recours auprès du Gouvernement wallon. Cependant, vu le retard pris par l'Administration dans le traitement des dossiers, aucune décision définitive n'est encore prise lorsque Monsieur S... vient consulter le Médiateur.

Notons, par ailleurs, que son voisin n'a pas introduit de rappel, préférant sans doute laisser la procédure en suspens, plutôt que de se voir opposer un refus définitif et de devoir démonter son installation sportive. Monsieur S... ajoute que son avocat a contacté plusieurs fois le cabinet du Ministre compétent mais qu'il lui a été répondu que le dossier ne pourrait être examiné que lorsque Monsieur G... introduirait un rappel. Cela fait 4 ans que cette situation dure, et Monsieur S... espère que le Médiateur pourra l'aider à obtenir des informations claires sur cette affaire ; sans quoi, il songe à intenter une action juridictionnelle. De toute évidence, le dossier de Monsieur S... est bien connu du Ministre qui explique au Médiateur qu'il a demandé à plusieurs reprises à la Direction générale de l'Aménagement du Territoire et de l'Urbanisme de lui proposer un arrêté, sans pour autant qu'une lettre de rappel ne lui soit adressée. Jusqu'à ce jour, le Ministre est resté sans réaction de la part de l'Administration.

De son côté, le Médiateur écrit aussi à l'Administration en lui demandant de bien vouloir faire diligence dans cette affaire. Ce sera chose faite mais pas sans peine car ce n'est que plusieurs mois après son intervention que le Médiateur sera informé que le Ministre a validé la décision de la Députation permanente. Cette décision permet au Médiateur de clôturer le dossier.

B.7.2. Le recours n'était pas envisagé par le Fonctionnaire-délégué

Dans cette affaire (583), l'intervention du Médiateur consiste surtout à calmer les tensions qui existent entre l'architecte du réclamant et le Fonctionnaire-délégué.

Les faits sont les suivants : souhaitant construire une villa de plain-pied, Monsieur D... achète deux lots qu'il compte réunir. Il fait bien entendu appel à un architecte pour réaliser les plans. Il s'avère que la réalisation du projet nécessite une modification du permis de lotir. En conséquence, la demande est faite le 7 février 2002 et la modification est obtenue le 9 avril 2002.

Par la suite, plus précisément le 5 septembre 2002, Monsieur D..., avec le concours de son architecte, introduit la demande de permis d'urbanisme. Bien que le projet contienne quelques dérogations aux prescriptions urbanistiques, le Collège échevinal émet un avis favorable le 2 décembre 2002. A cette date, il transmet le dossier au Fonctionnaire-délégué par lettre recommandée et reçoit l'accusé de réception le 3 décembre.

A partir de ce moment, le Fonctionnaire-délégué dispose de 35 jours pour rendre son avis. Il est défavorable. Cependant, l'avis du Fonctionnaire-délégué étant remis hors délai, il est réputé favorable, et la commune délivre le permis d'urbanisme à Monsieur D... En réponse à un courrier quelque peu provocateur, que lui a adressé l'architecte de Monsieur D..., le Fonctionnaire-délégué rétorque que même si son avis est réputé favorable, il conserve son

droit de recours basé sur l'article 108, § 4 du CWATUP. C'est à ce stade que le Médiateur est interpellé par cet architecte. A l'analyse des éléments du dossier, et avant d'entrer dans une polémique juridique, le Médiateur prend un contact informel avec le Fonctionnaire-délégué afin de vérifier s'il compte introduire effectivement un recours. De ce contact, il ressort que le Fonctionnaire-délégué n'utilisera pas son droit de recours contre le permis d'urbanisme délivré à Monsieur D... Le Médiateur peut donc clôturer favorablement ce dossier. Son action a permis de désamorcer un conflit.

B.8. Infractions urbanistiques

De nombreux dossiers concernent des infractions urbanistiques. Ils proviennent tant de personnes soucieuses de mettre fin à une infraction commise par un voisin qu'à des personnes à qui l'on reproche une infraction. Ces dossiers sont d'une grande diversité et mettent en lumière des circonstances très différentes. Parmi eux, on retrouve des réclamations qui, à l'origine, s'apparentaient à un conflit de voisinage pour dégénérer au bout du compte en litige urbanistique. D'autres réclamations proviennent de personnes qui ont commis des infractions et se montrent d'une mauvaise foi évidente, tandis que d'autres sont de bonne foi et consultent le Médiateur car elles ne savent pas très bien comment régulariser leur situation. Ces tendances seront envisagées à travers quelques dossiers.

B.8.1. Un entrepreneur demande la régularisation d'un permis d'urbanisme 4 ans après le début des travaux

Le dossier (affaire 41) que nous évoquerons en premier lieu a été ouvert en 1998. A cette époque, Madame M... était venue consulter le Médiateur pour obtenir des informations. Cette dame se représente au début de l'année 2002 et demande cette fois l'intervention du Médiateur auprès de l'Administration. En fait, des travaux de rénovation ont été entrepris dans un immeuble jouxtant sa propriété et, selon ses dires, ils sont effectués au mépris du permis d'urbanisme. Elle a entrepris plusieurs démarches et il s'avère en effet que le permis n'est pas totalement respecté.

Le promoteur du projet laisse traîner les choses et introduit une demande de régularisation en date du 3 octobre 2002, c'est-à-dire deux jours après l'entrée en vigueur de la nouvelle réglementation relative à l'octroi des permis d'urbanisme. Il reçoit ensuite un avis positif de la commune et de l'Administration régionale. Pour essayer de défendre son point de vue, il ne reste plus à Madame M... que deux solutions : aller devant le Conseil d'Etat ou encore devant le Juge de Paix en invoquant les troubles de voisinage.

B.8.2. La difficile articulation entre le permis d'urbanisme et le permis d'exploiter

Dans l'affaire 1059, Monsieur G... dirige une TPE de transports routiers. Il fait construire, en 1995, une fosse pour camions et un hangar sans permis d'urbanisme préalable. En 1997, il procède au nivellement de terres dans un terrain voisin, également sans permis d'urbanisme préalable. Enfin, en 1998, il construit un chalet, toujours sans permis préalable. Deux ans plus tard, la DGTALP dresse un procès-verbal d'infraction, tandis que la Police de l'environnement exige un permis d'exploiter de classe 2 pour l'entretien et la réparation des camions et de la grue. Depuis lors, Monsieur G... a tenté d'obtenir le permis d'exploiter. Ce dernier lui est d'abord refusé par la commune ; puis, délivré par la Députation permanente en 2002. C'est alors qu'un riverain introduit un recours devant le Conseil d'Etat contre ce permis d'exploiter.

Cependant, depuis mai 2000, date de la constatation de l'infraction à l'Aménagement du Territoire, M. G... n'a effectué aucune démarche de régularisation de ses constructions sans permis préalables. Effectivement, il considérait l'obtention du permis d'exploiter comme préalable à l'introduction d'une demande de permis d'urbanisme.

Lorsqu'en février 2003, la DGATLP exige le démontage de l'ensemble des constructions réalisées sans permis d'urbanisme, il interpelle le Médiateur. Celui-ci ne peut que constater le bien-fondé de la décision de l'Administration. Elle est tout à fait en droit d'exiger la remise en état des lieux, d'autant que l'infraction subsiste depuis plus de 5 ans. De plus, l'infraction n'est pas des moindres puisqu'il s'agit de la construction de hangar et de chalet.

Dans ce dossier, le Médiateur ne peut absolument rien faire si ce n'est inviter l'entrepreneur à introduire au plus vite une demande de permis d'urbanisme concernant l'ensemble du site, et ce quelle que soit l'issue du recours introduit auprès du Conseil d'Etat par l'un des voisins de son entreprise.

B.8.3. Nul ne peut se prévaloir de sa propre turpitude

Affaire 1033. Le Médiateur est saisi par le propriétaire d'un terrain situé dans un lotissement. Ce dernier a entrepris, sans permis préalable, la construction d'un bâtiment en briques de 13 m de long, de 5 m de large et de 2,3 m sous corniche. Le bâtiment renfermerait deux boxes pour chevaux.

Cette construction effectuée sans permis préalable est, de plus, contraire aux prescriptions du lotissement dans lequel elle est située : d'une part, les constructions, telles que garage, pigeonnier ou poulailler, ne sont pas admises ; d'autre part, le bâtiment en question est construit dans la zone de jardin, qui est une zone réservée aux plantations où seules sont autorisées de petites constructions comme des abris et des éléments décoratifs relevant de l'équipement normal d'un jardin.

Sur cette base, un procès-verbal a été dressé le 11 juin 2002 par l'Administration communale. Un ordre d'arrêter les travaux lui a été signifié. Le Collège des Bourgmestre et Echevins et le Fonctionnaire-délégué ont exigé la remise en état des lieux pour mars 2002.

Le 30 septembre 2002, le propriétaire du terrain introduit une demande de modification du permis de lotir, visant à régulariser la construction du bâtiment. Cette demande fait l'objet d'un accusé de réception daté du 4 octobre 2002. Dès lors, elle est régie par les nouvelles dispositions du CWATUP. Le Collège des Bourgmestre et Echevins donne un avis initial favorable à cette demande mais, suite à l'avis défavorable du Fonctionnaire-délégué, le Collège décide de refuser la modification du permis de lotir.

L'intéressé introduit alors un recours auprès du Ministre qui confirme le refus de modification du permis, considérant notamment que la modification de permis de lotir sollicitée n'est justifiée que par la préexistence du bâtiment et qu'en matière de régularisation, l'autorité compétente ne doit pas prendre une décision infléchie par le poids de faits accomplis.

Du coup, l'intéressé interpelle le Médiateur afin de favoriser la régularisation de sa construction illégale.

Il ajoute, pour étayer sa demande, que la commune se serait trompée. Selon lui, la commune considérait, à tort, que son dossier devait être instruit sur base du CWATUP de 1997 (et donc que l'avis du Fonctionnaire-délégué était conforme). C'est uniquement pour cette raison que la commune aurait refusé le permis. De plus, le réclamant mentionne que, lors de l'instruction de son recours, la Commission d'Avis a rendu un avis favorable, quoique conditionnel.

Le Médiateur ne voit, dans le dossier, aucun élément permettant de conclure que la décision de refus du permis se fonde sur une erreur de la commune. Certes, elle a suivi l'avis du Fonctionnaire-délégué, mais rien dans la motivation du refus de permis ne permet de penser qu'elle ignorait que l'avis du Fonctionnaire-délégué avait perdu son caractère contraignant.

Par ailleurs, le Médiateur doit expliquer que la Commission d'Avis ne donne qu'un avis indicatif. Cet avis est transmis avec l'ensemble du dossier au Ministre qui arrête sa décision sur base de l'ensemble des pièces du dossier. Le Médiateur ajoute qu'il est possible d'introduire un nouveau dossier de demande de modification du permis de lotir, mais qu'il est évidemment impossible de préjuger du refus ou de l'octroi de celui-ci. Néanmoins, et sauf élément nouveau, il y a lieu de se demander ce qui pourrait motiver un changement de position du Fonctionnaire-délégué, du Collège et du Ministre qui se sont tous opposés à cette régularisation.

Enfin, le Médiateur rappelle qu'il incombe au réclamant de remettre les lieux en état, comme il le lui a été demandé dès le 26 mars 2002.

B.8.4. L'embarrassante question de l'exécution forcée des décisions de justice

Dans l'affaire 673, le Médiateur est interpellé par l'avocat des plaignants, Monsieur et Madame D..., dont le voisin a construit un garage sans permis.

Le 27 mars 2001, suite à une action qu'ils ont intentée, les époux D... ont obtenu un jugement rendu par un Tribunal correctionnel qui condamnait leur voisin à démolir dans un délai de six mois le garage et qui stipulait qu'à défaut, le Fonctionnaire-délégué pourrait y pourvoir d'office et obtenir le remboursement de tous les frais d'exécution.

Cette démolition n'étant pas exécutée, les époux D... prient le Fonctionnaire-délégué d'y pourvoir d'office. Malgré différents courriers adressés au Fonctionnaire-délégué par leur avocat depuis novembre 2001, rien n'y fait. Dans un premier temps, le Fonctionnaire-délégué indique qu'il attend des instructions de sa Direction générale. Ensuite, faute d'avoir obtenu des instructions, le Fonctionnaire-délégué invite, en janvier 2003, l'avocat de Monsieur et Madame D... à adresser directement sa demande à la DGATLP, Service du contentieux.

Faute de réponse de cette dernière, il interpelle le Médiateur afin d'obtenir de la DGATLP l'exécution du jugement

rendu le 27 mars 2001.

Sur base de ces éléments, le Médiateur adresse, le 21 février 2003, un courrier tant au Ministre en charge de l'Aménagement du Territoire qu'à son Administration. Il semble qu'une exécution forcée du jugement par la Région wallonne s'impose, et ce pour plusieurs raisons.

Tout d'abord, le Fonctionnaire-délégué s'était constitué partie civile intervenant volontairement dans l'action intentée par les époux D... A cette occasion, il avait demandé la remise en état des lieux. Ensuite, le jugement dit pour droit « qu'à défaut pour le prévenu de s'exécuter dans le délai prévu ci-avant, le Fonctionnaire-délégué pourra y pourvoir d'office et obtenir remboursement de tous les frais d'exécution [...] ». Le Juge a donc confié au seul Fonctionnaire-délégué le soin de poursuivre l'exécution forcée de la remise en état. Dès lors, faute pour le Fonctionnaire-délégué de procéder à cette remise en état des lieux, ce jugement restera inexécuté.

Le Médiateur insiste dans son courrier sur le fait qu'une inexécution prolongée de celle-ci entacherait le crédit de la Région wallonne et rendrait l'action judiciaire des époux D... vaine. N'obtenant pour toute réponse qu'un accusé de réception de l'Administration, il adresse, en mai 2003, un rappel au Ministre et à l'Administration. En juillet 2003, le Médiateur propose au Ministre une rencontre à ce sujet.

Enfin, en août, la DGATLP adresse un rapport faisant état de la démolition volontaire, par le voisin des époux D... du garage. Le Médiateur peut donc clôturer ce dossier.

Le Médiateur souligne ici la question de l'exécution forcée des décisions de justice qui doit être prise à bras le corps, sous peine à la fois de conforter le sentiment d'impunité des contrevenants de mauvaise foi, de décourager les Parquets de poursuivre de telles infractions et de priver les riverains lésés du bénéfice de jugement prononcé en leur faveur.

B. 9. Aide à la rénovation et à l'embellissement extérieurs

Le Médiateur a été interpellé à douze reprises en matière de suspension de l'instruction des dossiers de demande d'aide à l'embellissement.

Le premier dossier a été introduit en septembre 2002. En l'occurrence, Madame R... conteste une décision de la DGATLP. Alors qu'elle a introduit une demande d'aide à l'embellissement, elle apprend que sa demande ne pourra être valablement acceptée vu l'épuisement des crédits disponibles. Suite à l'intervention du Médiateur, la DGATLP confirme par courrier que l'épuisement du budget alloué pour l'année 2002 a effectivement entraîné la suspension de l'étude des dossiers dans le courant du mois de septembre.

Toutefois, le courrier précisait qu'en date du 30 septembre 2002, le Ministre avait invité l'Administration à poursuivre l'instruction des dossiers et à informer les demandeurs que le paiement de leur subvention leur serait alloué à charge des crédits budgétaires de l'année 2003. Motivée par des considérations budgétaires, cette suspension pouvait donc s'appuyer sur l'article 2, § 1er de l'arrêté du 10 juin 1999 instaurant une aide à la rénovation et à l'embellissement extérieurs, lequel stipule que « dans les limites des crédits inscrits à cette fin au budget de la Région wallonne [...], le Ministre peut accorder une aide à la rénovation et l'embellissement extérieurs [...] ».

Dès juillet 2003, le Médiateur est de nouveau saisi par onze plaignants, également en raison de suspension de l'étude des dossiers de primes à l'embellissement.

En cause ici, un courrier type de la DGATLP reçu par les demandeurs de primes leur signalant que compte tenu de l'intention du Ministre de présenter, dans les prochaines semaines, une modification de la réglementation, l'Administration a été invitée à suspendre tout accord de principe relatif aux subventions susmentionnées.

Il semble donc que le contexte soit ici bien différent de celui de septembre 2002. En effet, la raison invoquée n'est pas d'ordre purement budgétaire puisqu'il s'agit ici d'anticiper une réforme réglementaire.

Aussi le Médiateur a interpellé, dès le 14 juillet 2003, le Ministre afin de connaître sa position en la matière, tant en ce qui concerne l'instruction individuelle de chacun des onze dossiers pour lesquels il a été saisi, que de manière générale, en ce qui concerne l'ensemble des dossiers qui ont été, ou qui seront encore introduits sous l'égide de la réglementation actuellement en vigueur.

Par courrier du 16 septembre 2003, le Ministre du Budget, du Logement, de l'Équipement et des Travaux publics confirme le fait qu'il a invité son Administration à suspendre tout nouvel accord de principe relatif aux subventions susmentionnées. Et de préciser que cette décision est due, d'une part, au manque de disponibilités budgétaires et, d'autre part, à son intention de présenter dans les toutes prochaines semaines une modification de la réglementation régissant actuellement cette matière.

Le Médiateur ne voyant plus d'espace possible pour une médiation, décide de clôturer l'instruction de ces onze réclamations, considérant le caractère définitif de la correspondance ministérielle.

Cette position soulève des questions importantes. Notamment d'un point de vue budgétaire, 2 millions d'euros ont été réservés pour ce programme au budget 2002, comme pour 2003. Le programme justificatif du budget 2003 indique que « les crédits proposés constituent une reconduction des crédits 2002, vu le volume constant des demandes³¹⁾ ». Lors du précédent exercice budgétaire, l'Administration avait déjà été contrainte de suspendre les paiements durant le mois de septembre, suite à l'épuisement des budgets alloués à cette subvention. Toutefois, en date du 30 septembre 2002, le Ministre avait invité l'Administration à poursuivre l'instruction des dossiers et à informer les demandeurs que la subvention leur serait allouée à charge des crédits budgétaires de l'année 2003. Le projet de décret contenant le premier feuillet d'ajustement budgétaire, déposé sur les bancs du Parlement wallon le 2 septembre 2003, prévoit une augmentation des crédits de 400.000 €, ce qui porterait les crédits à 2,4 millions d'euros. Le programme justificatif précise que « l'ajustement est rendu nécessaire par l'état de consommation des crédits (50 % des crédits utilisés en quatre mois). A défaut, il ne serait plus possible de les payer dès septembre³²⁾ ». A ce propos, le Médiateur rappelle que les premiers courriers de l'Administration signalant la suspension des accords de principe datent de juillet 2003.

Il est tout aussi important de s'interroger sur la modification de la réglementation et la suspension de son application. La mesure de suspension des accords place, en effet, les demandeurs dans une double incertitude. D'une part, leur dossier ne pourra être analysé que sitôt des crédits disponibles (condition qui figure à l'article 2 de l'arrêté du 10 juin 1999). D'autre part, l'instruction du dossier sera, semble-t-il, reprise sur base de la réglementation modifiée. Dès lors que l'arrêté du 10 juin 1999 instaurant une aide à la rénovation et l'embellissement extérieurs est toujours en vigueur, le Médiateur s'interroge si les demandes de prime en attente de traitement ne devraient pas être traitées sur base de ces dispositions. En effet, la suspension du traitement de ces demandes dans l'attente de l'entrée en vigueur d'une réforme en projet pourrait avoir pour effet d'anticiper une réforme, pour ensuite l'appliquer avec effet rétroactif.

La suspension du traitement des dossiers est d'autant plus délicate que dans certains cas, la demande de prime à l'embellissement était combinée à une demande de prime à la réhabilitation, dont l'acceptation avait déjà été notifiée. Dès lors, la suspension des aides à l'embellissement postpose de facto la mise en œuvre des travaux pour lesquels une prime à la réhabilitation avait été accordée (par exemple, dans le dossier 1317, la prime à la réhabilitation concerne le remplacement des châssis et des corniches et doit donc être réalisé après les travaux de sablage de la façade qui constitue l'objet de la demande d'aide à l'embellissement).

B.9.1. Autres dossiers

Monsieur V... sollicite une prime à la rénovation et à l'embellissement extérieurs (affaire 529). Il reçoit l'autorisation d'entamer les travaux le 3 avril 2000. En vertu de l'arrêté du Gouvernement wallon du 23 novembre 1989 instaurant une aide à la rénovation et à l'embellissement extérieurs des immeubles d'habitation, il dispose alors de deux ans pour achever les travaux.

Par la suite, M. V... sollicite une prolongation de 6 mois. Celle-ci lui est accordée le 12 octobre 2001. Cependant, la notification comporte une erreur. En effet, la prolongation de 6 mois devait réglementairement prendre fin le 3 octobre 2002 et non le 3 octobre 2003 comme indiqué de manière erronée dans la notification de la Direction générale de l'Aménagement du Territoire, du Logement et du Patrimoine (DGATLP). Le 21 novembre 2002, Monsieur V... adresse à la DGATLP le formulaire d'achèvement des travaux. La DGATLP lui répond le 16 décembre 2002 que le délai étant dépassé, aucune suite favorable ne pourra lui être accordée. Monsieur V... se tourne alors vers le Médiateur. Celui-ci intervient auprès de la DGATLP malgré l'absence de démarches préalables. Son intervention est tout de suite bien accueillie par la DGATLP soucieuse d'assumer son erreur factuelle.

Dans l'affaire 556, le Médiateur est interpellé par le Bourgmestre de T... au sujet d'une demande de prime à la rénovation et à l'embellissement extérieurs des immeubles d'habitation, qui a été introduite par un commerçant.

Suite à la fermeture du quartier consécutive aux problèmes de stabilité de la cathédrale, Monsieur D... a dû se résoudre à déménager son commerce. Il introduit une demande de prime à la rénovation et à l'embellissement extérieurs

(31) In : Projet de décret contenant le budget général des dépenses de la Région wallonne pour l'année budgétaire 2003, programme justificatif afférent aux compétences du Ministre du Budget, du Logement, de l'Équipement et des Travaux publics, Parlement wallon, 7 novembre 2002, 4-IV b c d (2002-2003) – N°1 Annexe 4, p. 56.

(32) In : Projet de décret contenant le premier feuillet d'ajustement du budget général des dépenses de la Région wallonne pour l'année budgétaire 2003, programme justificatif afférent aux compétences du Ministre du Budget, du Logement, de l'Équipement et des Travaux publics, Parlement wallon, 7 novembre 2002, 5-VI b c d (2002-2003) – N°1 Annexe 4, p. 24.

des immeubles d'habitation dans le courant du printemps 2001. Il admet avoir tardé pour compléter son dossier et reçoit l'autorisation d'exécuter les travaux le 14 janvier 2002. Cependant, vu l'urgence de la situation dans laquelle il se trouvait (le quartier de la cathédrale restait fermé), Monsieur D... avait déjà procédé aux travaux. En août 2001, il informe l'Administration de la fin des travaux. L'Administration lui signale alors que les travaux ayant été effectués hors délais, la prime ne pourra pas lui être accordée.

Certes, la réglementation prévoit effectivement que les travaux ne peuvent débuter avant réception de l'autorisation d'exécuter les travaux. Cependant, le Médiateur demande un réexamen du dossier, tenant compte des circonstances exceptionnelles de celui-ci, en particulier le fait que tout retard des travaux aurait porté gravement atteinte à l'existence même de son activité commerciale.

La DGATLP reste sur sa position. En effet, lors de sa visite sur les lieux, l'estimateur avait attiré l'attention de Monsieur D... sur la nécessité d'obtenir l'autorisation avant d'entamer les travaux. De plus, l'urgence invoquée, aurait dû inciter le réclamant à rentrer le plus rapidement possible son dossier. Ce qui n'a visiblement pas été le cas puisqu'elle a dû renvoyer plusieurs rappels à ce sujet et n'a reçu un dossier valablement constitué qu'en date du 26 novembre 2001, soit 5 mois après l'envoi de son premier rappel. Dès lors, considérant que la DGATLP a correctement traité ce dossier, le Médiateur ne peut qu'acter le refus de l'Administration.

C Division du Logement

C.1. Bilan général

Au cours de l'exercice 2002-2003, 206 dossiers ont été ouverts au nom de la Division du Logement. De même que l'exercice précédent, la Division du Logement comptabilise le plus grand nombre de réclamations traitées par le Service du Médiateur. Toutefois, rappelons que ces données s'expliquent du fait que la DGATLP traite des matières directement liées aux préoccupations des citoyens. Tout comme les années antérieures, c'est la prime à la réhabilitation qui génère le plus de réclamations : 90 dossiers ont en effet été ouverts lors de cet exercice. Viennent ensuite les allocations de déménagement et de loyer (42 dossiers), le prêt « jeunes » (32 dossiers), l'assurance contre la perte de revenus (10 dossiers) et la prime à la construction (10 dossiers).

De manière générale, les dossiers de réclamation instruits mettent, certes, en lumière certains problèmes ponctuels et spécifiques, mais surtout la complexité de la réglementation et des procédures y afférentes. Le constat posé les années antérieures subsiste donc. Des réclamations instruites, il continue de s'avérer que les administrés ne sont pas toujours en possession des données complètes et correctes pour introduire valablement leur dossier et qu'ils ont rarement conscience de toutes les conditions à remplir pour l'obtention de l'aide et de l'engagement que cela représente. Dans un tel contexte, la mission du Médiateur consiste à clarifier les éléments du dossier, en collaboration étroite et constructive avec les agents de la Division du Logement.

Ce constat démontre une nouvelle fois la pertinence de poursuivre les efforts pour améliorer la lisibilité des formulaires, l'information et les structures d'accompagnement des demandeurs. A ce sujet, il convient de souligner le rôle important exercé par les structures « Info-Conseils Logement ». Depuis quelques mois, dans le cadre de l'ancrage communal de la politique du logement qui encourage les communes à mettre en place un service communal du logement, les autorités communales, pouvoir de proximité par excellence, sont également amenées à jouer un rôle complémentaire à celui exercé par les structures d'information régionales. On ne peut que saluer tel recentrage dès lors que celui-ci devrait concourir à améliorer le service rendu au citoyen.

C.2. Prime à la réhabilitation

En matière de prime à la réhabilitation, les réclamations portent sur presque tous les stades de la procédure : nature des travaux qui font l'objet de la prime, nature du logement, travaux effectués avant la notification provisoire, calcul de la prime, délais de paiement et remboursement en cas d'infraction.

C.2.1. Différend relatif au rapport de l'estimateur

Dans le cadre des différends relatifs au rapport de l'estimateur public sur la détermination des travaux « subsidiables », l'Administration a, dans plusieurs dossiers, accepté, lorsque des éléments pertinents le justifiaient, de déléguer un

autre estimateur afin de réévaluer les travaux. Toutefois, il est regrettable qu'il n'y ait pas une procédure contradictoire et formalisée qui permette à l'administré de contester une estimation. Une procédure de traitement des réclamations de première ligne semble être une solution adéquate pour gérer ce genre de conflit. Il convient ici de mentionner l'expérience pilote menée, pendant 6 mois, au sein de la Division du Logement. La philosophie de ce projet consistait en la possibilité, pour le citoyen, de recourir à un service indépendant de celui sur lequel porte la récrimination. Sur base du nombre relativement peu élevé de réclamations, le Gouvernement wallon a décidé de ne pas renouveler, du moins dans l'immédiat, cette expérience au sein de cette Division. Si, en termes quantitatifs, ce projet ne s'est pas révélé pertinent, et ce peut-être du fait que beaucoup d'administrés n'avaient pas connaissance de la possibilité de recourir à cette procédure, il semble toutefois souhaitable de réanalyser l'opportunité d'un tel mécanisme, et ce d'autant qu'il répond à la proposition de décret du Parlement wallon (Doc. 344 (2001-2002) Messieurs HUIN et consorts), dont a pris acte le Gouvernement wallon le 3 octobre 2002.

C.2.2. Non-respect des procédures réglementaires - notification provisoire

Depuis l'existence du Service du Médiateur de la Région wallonne, de nombreuses réclamations ont trait au refus de l'Administration d'octroyer la prime, au motif que les travaux susceptibles d'être subsidiés ont été entamés avant l'autorisation préalable de l'Administration. Dans ces hypothèses, la DGATLP a toujours été catégorique quant au maintien de son refus, du fait que cette formalité résulte de dispositions réglementaires présentant un caractère impératif, non susceptible de dérogation. Cette position de l'Administration est tout à fait conforme à la réglementation et répond par ailleurs à la nécessaire garantie d'égalité et d'objectivité de traitement des dossiers. Si l'on peut aisément comprendre la position de rigueur de l'Administration, il apparaît, dans certains cas, que les demandeurs sont de bonne foi et ont débuté les travaux par ignorance de la procédure réglementaire. Cette procédure est complexe et il ne serait pas inopportun qu'elle fasse l'objet d'une simplification.

C.2.3. Remboursement de la prime en cas d'infraction

Dans le cadre des demandes de remboursement, l'Administration se réfère à la notion de force majeure et de circonstances exceptionnelles pour déterminer si le non-respect de l'engagement réglementaire pris par la bénéficiaire était légitime et pouvait l'exonérer en tout ou partie du remboursement de l'aide perçue. Dans la plupart des dossiers, les motifs invoqués par le bénéficiaire de la prime ne peuvent à suffisance justifier l'infraction (conflit de voisinage, divorce, ...). Dans d'autres dossiers, par contre, le Médiateur a souligné que la légitimité du motif invoqué aurait pu être appréciée de façon plus souple par référence aux critères de la force majeure et des circonstances exceptionnelles. Ainsi, dans un dossier relaté dans un précédent Rapport, concernant une personne au chômage qui avait pris la décision de s'expatrier avec sa famille à l'étranger pour trouver un emploi, l'Administration avait refusé de rencontrer la position du Médiateur qui lui demandait de faire preuve de souplesse en considérant le motif comme légitime même s'il ne s'agissait pas au sens strict d'une circonstance imprévisible et exceptionnelle.

Deux affaires traitées au cours de cet exercice démontrent un assouplissement de la position de l'Administration. En effet, dans ces dossiers, l'Administration a estimé que des motifs d'ordre professionnel pouvaient justifier la vente de l'immeuble. Concrètement, dans l'affaire 277, une personne avait revendu son immeuble parce qu'elle devait partir à l'étranger pour y exercer une autre fonction, et ce, pour une durée indéterminée. Dans un autre dossier (affaire 47), le bénéficiaire de la prime, qui était au chômage de longue durée, avait trouvé un emploi à 120 km de son nouveau domicile – ce qui l'avait amené à déménager. En fonction du contexte, la DGATLP a estimé qu'une dispense de remboursement pouvait être accordée.

Quant au montant du remboursement des aides au logement, la recommandation visant à ce que les modalités de remboursement soient entérinées par un arrêté du Gouvernement wallon, tel que cela est prévu par le Code du Logement, doit, à l'estime du Médiateur, être maintenue. Tel entérinement offrirait davantage de garanties quant à son opposabilité aux tiers et ôterait le sentiment, souvent injustifié, de certaines personnes d'être à la merci de la décision arbitraire d'un fonctionnaire.

C.2.4. Calcul de la prime

Dans ce dossier (affaire 124), l'intervention du Médiateur aura permis de maintenir le contact entre les demandeurs et la DGATLP. Les époux F... ont introduit une demande de prime à la réhabilitation qui a été déclarée recevable le 14 janvier 2002. Afin de fixer le montant de la prime, la DGATLP a demandé aux bénéficiaires de fournir une attestation de revenus pour l'année 1999. Or, à cette époque, le mari vivait dans un pays africain où il affirme n'avoir perçu aucun revenu.

Toutefois, d'après les époux F... qui auraient effectué les démarches nécessaires, il semble que cet Etat ne délivre pas de document hors de l'année en cours. Tout au plus, les plaignants ont-ils pu fournir une attestation du consulat expliquant la quasi-impossibilité de produire le document demandé. Dans un courrier du 4 septembre 2002, la DGATLP précise que cette attestation ne peut être prise en compte puisqu'elle ne confirme pas que Monsieur F... n'a pas perçu de revenus en 1999. Dès lors, la DGATLP indique que la prime sera limitée à 20 % du montant des travaux. Monsieur et Madame F... s'estiment lésés dans cette affaire ; pour des raisons indépendantes de leur volonté, ils ne pourront bénéficier d'un montant plus élevé de la prime. Ils décident donc de se tourner vers le Médiateur. Celui-ci demande à la DGATLP quel document pourrait être pris en compte par ses services puisque les plaignants ne peuvent obtenir une attestation émanant de cet État africain. Dans sa réponse, la DGATLP confirme le fait qu'il est indispensable de fournir une attestation officielle établissant que l'intéressé n'a perçu aucun revenu. En aucun cas, une déclaration du consulat ne sera jugée suffisante. Quelques mois plus tard, les époux F... parviennent enfin à obtenir l'attestation des autorités de cet Etat. Ils l'envoient au Médiateur qui l'adresse à la DGATLP. Le dossier étant enfin complet, l'Administration fait savoir aux bénéficiaires que la prime s'élèvera à 40% du montant des travaux. L'affaire 886 révèle le souci de l'Administration d'expliquer clairement sa position. Monsieur F... est père de 4 enfants. Il envisage de demander une prime à la réhabilitation ; c'est pourquoi il prend contact avec un estimateur. Après avoir noté les travaux à effectuer, l'estimateur indique à M. F... que ses deux enfants nés d'une précédente union ne pourront être considérés comme enfants à charge et ne pourront faire l'objet d'une majoration dans le calcul de la prime. Estimant cette position discriminatoire, il contacte le Médiateur. Celui-ci demande à M. F... de lui fournir les renseignements sur la garde des enfants. Par ailleurs, il interroge l'Administration sur la jurisprudence qui prévaut en ce domaine. Ne pourrait-on considérer que ces deux enfants sont à charge proportionnellement au temps qu'ils passent chez leur père ?

Dans sa réponse, la DGATLP fait savoir que ces deux enfants ne pourront pas être considérés à charge, même partiellement, du fait qu'ils sont hébergés à titre principal chez leur mère. L'Administration défend l'idée que les dépenses liées à la garde partielle ne sont pas comparables avec celles résultant de la charge complète de l'enfant. Elle souligne en outre que la pension alimentaire – que M. F... verse à son ex-femme – est déductible fiscalement. Dès lors, les revenus pris en compte dans le calcul de la prime sont déjà influencés par le versement de cette pension alimentaire. Il serait, par conséquent, illogique de procéder à une déduction supplémentaire.

Du reste, le Médiateur reconnaît que l'Administration wallonne, et plus particulièrement la Division du Logement, est sensible à la situation des personnes séparées ou divorcées qui hébergent régulièrement leurs enfants – quoiqu'ils vivent principalement chez l'ex-conjoint. En effet, considérant que les parents séparés doivent aussi disposer d'un logement plus grand s'ils veulent accueillir leurs enfants dans des conditions décentes, l'Administration accepte d'accorder une prime pour des travaux d'agrandissement en se basant sur le fait que les enfants se rendent régulièrement chez le parent qui n'a pas la garde principale.

En fonction de ces éléments et ne constatant pas de dysfonctionnement dans le chef de l'Administration wallonne, le Médiateur clôture le dossier.

C.2.5. Lenteur de traitement

Dans ce dossier (affaire 314), l'intervention du Médiateur va permettre de relancer une demande d'informations qui jusque-là restait sans réponse.

Madame P... introduit une demande de prime de réhabilitation, mais ne peut fournir l'avertissement-extrait de rôle relatif aux revenus perçus par son époux au cours de l'année 1997. Or, ce document est nécessaire pour déterminer le montant de la prime. C'est pourquoi la Direction de l'Aménagement du Territoire et du Logement fait savoir à Mme P... que l'Administration va directement s'adresser au Ministère des Finances pour obtenir les informations nécessaires. Dans un premier temps, Madame P... prend régulièrement contact avec la DGATLP afin de connaître l'avancement de son dossier. On lui répond systématiquement de ne pas s'inquiéter. Après avoir patienté un an, Madame P... décide de solliciter l'aide du Médiateur. Celui-ci interpelle la Direction de l'Aménagement du Territoire et du Logement. Dans sa réponse, l'Administration indique qu'elle attend toujours des informations du Ministère des Finances sur l'avertissement-extrait de rôle et que, sans cela, le dossier ne peut avancer. La DGATLP informe également le Médiateur qu'un rappel vient d'être envoyé au Ministère des Finances. Quelques semaines plus tard, le Ministère des Finances envoie l'avertissement-extrait de rôle, ce qui permet à l'Administration de calculer et de liquider la prime à laquelle Madame P... avait droit.

C.3. Prime à la construction

Au cours de l'exercice 2002-2003, le Service du Médiateur a traité 10 réclamations en matière de prime à la construction. Quant à la nature des réclamations, le problème principal concerne la notion de « noyau d'habitat » telle qu'elle est définie par la circulaire ministérielle du 5 mai 1999. Dans ses précédents Rapports d'activités, le Médiateur avait souligné la confusion qui entourait cette notion, dans la mesure où de nombreux demandeurs l'assimilaient à la notion de zone d'habitat. Face à cette situation, le Médiateur avait suggéré de préciser cette notion de « noyau d'habitat » dans les dépliant d'informations sur la prime à la construction. Cette clarification apparaissait d'autant plus utile que l'Administration appliquait de manière très stricte la réglementation en vigueur. L'Administration avait répondu favorablement à cette suggestion. Les efforts de lisibilité et de clarification de l'information semblent avoir porté leurs fruits puisque le nombre de plaintes enregistrées a diminué. Enfin, il est à noter que cette notion devrait être revue prochainement.

C.4. Prêt « jeunes »

A l'instar des années précédentes, l'objet des réclamations concernant cette aide régionale est récurrent : refus d'octroi car l'acte a été signé avant la décision de l'Administration, dépassement de la valeur vénale de l'habitation, retard de paiement de l'aide aux emprunteurs par les organismes de crédit. Certains de ces litiges peuvent être imputés au fait que l'unique interlocuteur des demandeurs soit leur organisme de crédit. Les demandeurs ne sont, en effet, pas directement informés par l'Administration des éventuelles pièces manquantes du dossier ou de l'acceptation ou non de leur demande. En outre, de manière générale, on peut déplorer le fait qu'aucun recours organisé n'existe, garantissant aux emprunteurs que leur dossier soit réanalysé par un autre service que celui qui a pris la décision initiale.

C.4.1. Acte signé avant la décision de l'Administration

L'instruction de plusieurs dossiers a révélé le manque de rigueur de certains organismes de crédit, lors de l'examen des demandes de prêt « jeunes ». Ainsi, certains emprunteurs ont signé l'acte de crédit alors que la Région n'avait pas encore pu marquer son accord, ce qui est contraire aux dispositions réglementaires. Dans ces dossiers, qui mettent bien souvent en évidence la négligence des organismes de crédit, dans le sens où c'est à eux qu'il incombe d'introduire la demande à l'Administration, l'Administration a refusé d'accorder l'aide régionale, estimant que le respect de la procédure réglementaire s'impose. Le Médiateur estime ne pas devoir remettre cette position en cause, d'autant plus que la procédure relative d'instruction des demandes de prêt « jeunes » a été simplifiée et écourtée.

C.4.2. Dépassement de la valeur vénale de l'habitation

Le bénéfice du prêt « jeunes » est notamment soumis au respect de la condition relative à la valeur vénale du bien immobilier. Celle-ci ne peut en effet être supérieure à 111.600 €. Dans la majorité des dossiers rejetés, en fonction du dépassement de la valeur vénale, il a été constaté que les demandeurs présentaient d'office une nouvelle expertise faisant état d'une valeur diminuée, quelques fois irréaliste et bien souvent en contradiction avec l'expertise initiale qui laisse percevoir une tentative de détourner la réglementation. Le Médiateur n'a pas voulu donner de suite favorable à ces réclamations et a confirmé la position de refus de l'Administration.

C.4.3. Retard de paiement de l'aide par l'organisme de crédit

Quelques réclamations concernent le retard de paiement de l'aide par l'organisme de crédit. Dans le précédent Rapport, l'affaire 640 avait été évoquée. Il s'agissait du cas de Monsieur et Madame S... qui avait bénéficié de l'aide de la Région wallonne dans le cadre d'un prêt hypothécaire signé avec la Banque C et qui ne touchaient pas régulièrement l'intervention de la Région. Leur organisme de crédit avait pris l'option de ne verser l'aide mensuelle que lorsqu'elle percevait, elle-même l'intervention de la Région wallonne. L'Administration avait indiqué que le Ministre du Logement avait demandé un examen juridique d'une telle pratique et avait conclu qu'elle était contraire à l'esprit dans lequel a été adopté le prêt « jeunes ». Dès lors, le Ministre avait adressé aux organismes de crédit, une note les invitant à abandonner le plus rapidement possible ce mode de paiement et leur rappelant qu'il leur incombait de « pré-financer » le montant de l'intervention régionale. Le Médiateur a été réinterpellé par Monsieur et Madame S... au cours de cet exercice. En effet, leur organisme de crédit, bien qu'il ait reçu la note du Ministre, n'a pas opéré de chan-

gement en ce qui concerne le mécanisme des paiements, l'intervention de la Région continuant à être versée de manière irrégulière. Le Médiateur a donc contacté une nouvelle fois l'Administration et le Ministre qui ont indiqué que beaucoup de personnes étaient confrontées au même problème et avaient sollicité une explication quant au fonctionnement réel du remboursement des 49,58 €. Le Ministre a précisé qu'il leur avait adressé un courrier détaillant l'obligation de préfinancement des banques. Ces personnes se sont présentées avec cette réponse à leur organisme de crédit qui a bien voulu revoir sa position en la matière. Le Ministre a par ailleurs indiqué que dans le cadre du renouvellement des conventions entre les organismes de crédit et la Région, il était prévu d'y inclure une disposition en ce sens et que si des manquements étaient constatés après la signature de la nouvelle convention, les organismes de crédit concernés se verraient retirer l'agrément immédiatement.

C.5. Assurance gratuite contre la perte de revenu

10 dossiers ont été enregistrés. Les réclamants se plaignaient du rejet de leur demande introduite au-delà des délais requis (soit 6 mois à dater de la passation de l'acte de prêt). Le Médiateur a confirmé la position de refus de l'Administration car le retard pour l'introduction de la demande était le plus souvent dû à la négligence des demandeurs.

C.6. Permis de location - Salubrité

Au cours de l'exercice 2002-2003, le Médiateur a reçu peu de réclamations concernant les enquêtes de salubrité ou le permis de location. A titre d'exemple, évoquons deux cas où le Médiateur a surtout joué un rôle d'informateur.

C.6.1. Bail conclu en l'absence d'un permis de location

Affaire 1242. Monsieur T... est propriétaire d'un immeuble qui comporte plusieurs logements. En août 2002, il apprend qu'une enquête de salubrité a été effectuée dans son immeuble et qu'il est en infraction. En effet, étant donné qu'il s'agit de logements individuels mis en location à titre de résidence principale, Monsieur T... devrait être en possession d'un permis de location. L'Administration l'invite donc à introduire une demande de permis de location, lequel est obligatoire depuis le 1^{er} octobre 1998. Néanmoins, lorsqu'il entreprend les démarches auprès de la commune, il apprend que ce permis ne lui sera pas délivré. Les superficies habitables sont effectivement inférieures au seuil minimum fixé par la réglementation, à savoir 15 m² par logement occupé par une personne. Dès lors, Monsieur T... se tourne vers le Médiateur : il désire connaître les modalités de recours existantes ; de plus, il se demande s'il doit mettre fin au contrat de bail signé avec ses locataires.

Le Médiateur lui répond que la législation ne prévoit aucun type de recours : il n'existe aucune procédure qui permettrait de réexaminer le rapport d'expertise ou le refus de délivrer le permis. Seul le Conseil d'Etat serait susceptible de réformer la décision de l'autorité communale. Quant aux contrats de bail en cours, le propriétaire qui met en location des logements collectifs ou des petits logements individuels doit, conformément au Code du Logement, disposer au préalable d'un permis de location. En louant ses studios sans permis, Monsieur T... est donc en infraction par rapport à la législation. Par ailleurs, si l'on se réfère à certaines décisions de Juge de paix, un bail conclu en l'absence de permis de location devrait être considéré comme nul. Enfin, en ce qui concerne une adaptation des lieux, Monsieur T... ne pourra jamais obtenir de permis de location étant donné qu'il ne répond pas aux normes de superficie et que celles-ci ne sont pas modulables au vu la configuration du bâtiment.

Toutes ces raisons expliquent que le Médiateur informe Monsieur T... du fait que les baux en cours ne peuvent être renouvelés et que la seule solution consiste à mettre son immeuble en location sous forme de kots. En effet, ce type de location n'est pas soumis à l'obtention d'un permis de location dans la mesure où les locataires n'y établissent pas leur domicile principal. Malgré tout, le Médiateur contacte l'Administration afin de déterminer si un délai de tolérance peut être accordé aux occupants – qui émergent du CPAS – de sorte qu'ils puissent rester dans les studios jusqu'à la fin du bail ou, du moins, jusqu'à ce qu'ils puissent être relogés dans une autre habitation. L'Administration répond au Médiateur qu'il n'y a pas réelle urgence étant donné que certaines communes, dont la commune où vit Monsieur T..., réagissent rarement en cas d'infraction. L'Administration déplore ce laisser-aller. Parfois, la situation irrégulière peut durer des mois sans que les propriétaires ne soient inquiétés. De même, il est regrettable que le CPAS ne se soit pas assuré de la conformité des logements pour lesquels il paie un loyer. Néanmoins, l'Administration précise qu'elle se tient à la disposition du CPAS pour l'aider à reloger les locataires et également afin de déterminer si ceux-ci remplissent les conditions pour bénéficier d'éventuelles allocations de déménagement et de loyer.

C.6.2. L'Administration tarde à reconnaître ses erreurs

Affaire 71. En mai 2001, après avoir effectué une enquête de salubrité, la DGATLP apprend à Madame M... que le logement qu'elle met en location est soumis au permis de location. Il mesurerait en effet 27 m² et serait donc en deçà du seuil des 28 m² prévus dans le Code du Logement. L'Administration invite donc Madame M... à entreprendre les formalités nécessaires à l'obtention du permis. Néanmoins, Madame M... conteste le rapport de l'enquête. Dans un courrier daté du 14 juillet 2001, elle envoie à la DGATLP le rapport d'un géomètre-expert, enquêteur agréé auprès de la Région wallonne. D'après ce rapport, le logement ne serait pas soumis à un permis de location puisque sa superficie habitable serait de 29,018 m². Dès lors, l'Administration procède à un nouveau contrôle du logement le 29 août 2001. Bien qu'elle ait demandé à plusieurs reprises les résultats de ce contrôle, Madame M... n'a jamais reçu aucune réponse. Même si elle n'a plus de droit réel sur ce logement (elle n'a plus la qualité de bailleur), Mme M... estime qu'elle est en droit de connaître les résultats de ce contrôle. C'est pourquoi elle adresse plusieurs courriers à la DGATLP. Faute d'obtenir une réponse précise, elle saisit, en septembre 2002, le Médiateur.

Le Médiateur interpelle alors la DGATLP et l'invite à communiquer les conclusions de son dernier rapport. Dans sa réponse, l'Administration signale que les nouvelles mesures prises indiquent bien que le logement a une superficie de plus de 28 m² : il n'est donc pas soumis à la réglementation sur le permis de location. Pour expliquer la différence du résultat des deux enquêtes, la DGATLP indique que le jour de la première visite, le logement était « fort encombré ». Pareille circonstance ne devrait cependant pas mettre en péril la fiabilité des constats dressés par la DGATLP. Par ailleurs, il est regrettable que la DGATLP n'ait pas jugé utile de transmettre à Madame M... les conclusions de son deuxième rapport. Après avoir été injustement mise en cause, Madame M... souhaitait à bon droit que l'Administration reconnaisse son erreur.

C.7. Les allocations de déménagement et de loyer - Adel

Pour rappel, la réglementation en la matière comprend les articles 21 à 28 du Code wallon du Logement, l'arrêté du Gouvernement wallon du 21 janvier 1999 relatif à l'octroi d'allocations de déménagement et de loyer en faveur de ménages en état de précarité et de personnes sans abri, et l'arrêté ministériel du 28 juin 1999 déterminant le montant et les modalités de l'indemnisation du CPAS ou de l'organisme à finalité sociale qui avance les allocations de déménagement et de loyer au bénéficiaire de ces aides.

Lors de l'exercice 2002-2003, 34 réclamations ont été enregistrées au sujet des ADeL. Les problèmes soulevés se rapportent au montant de l'allocation, aux caractéristiques du logement quitté, au retrait définitif des aides, ou encore aux délais de liquidation des montants. 12 réclamations concernent le retard mis par l'Administration pour payer les allocations mensuelles. Si, par rapport aux années précédentes, ces réclamations sont moins nombreuses, il n'en demeure pas moins vrai qu'elles sont pertinentes, dans la mesure où de telles aides sont destinées aux personnes qui sont dans la précarité et qui n'ont pas d'autres sources de revenus. On comprend dès lors que les retards perturbent les bénéficiaires de ces aides. Par ailleurs, les retards de paiement se doublent de tracasseries administratives. En effet, les administrés tentent de joindre le bon service afin de connaître la date exacte de liquidation de l'aide. C'est ici que les problèmes se posent : les plaignants sont parfois renvoyés d'un service à l'autre, ou tombent systématiquement sur des répondeurs téléphoniques. Selon certains, l'Administration leur répond qu'il faut encore patienter, voire demander une avance au CPAS, en attendant que l'allocation soit payée. Pourtant, l'Administration tâche de faire de son mieux. Certes, elle tarde à régler le paiement des allocations, mais un manque de personnel est à l'origine de la lenteur administrative. Qui plus est, l'Administration souligne qu'elle est en passe de rattraper le retard accumulé. Enfin, il faut admettre que les citoyens ne connaissent pas toujours leurs obligations réglementaires. Ce problème est manifeste dans le cas suivant.

C.7.1. Quand l'Administration demande le remboursement de l'aide

Depuis plusieurs mois, Monsieur R... ne perçoit plus l'allocation de déménagement et de loyer ; ce qui le met dans une situation financière très délicate. Il décide alors de solliciter l'aide du Médiateur. Celui-ci s'adresse immédiatement à la DGATLP en vue de connaître l'état d'avancement de ce dossier. L'Administration répond au Médiateur que Monsieur R... ne peut plus bénéficier de l'aide depuis le 1er février 2002. En effet, il n'a pas respecté l'un de ses engagements : prévenir de tout changement d'adresse. Or, cette condition lui avait été rappelée à deux reprises, en mai et octobre 2001. Elle affirme également que Monsieur R... a reçu des sommes indues, suite au paiement de l'allocation, alors qu'il avait changé de domicile. Il a d'ailleurs été prévenu à la fin du mois d'octobre 2002 qu'il devra rem-

boursier les sommes indûment perçues. Pour ce dossier (affaire 237), le Médiateur, ne relevant pas de dysfonctionnement dans le chef de l'Administration, a conclu au caractère non fondé de la réclamation.

D Division du Patrimoine

Le nombre de réclamations pour cette Administration est, cette année encore, peu élevé. Le Médiateur ne peut donc en dégager de conclusions pertinentes. Un cas (affaire 1245) retiendra notre attention car il met en évidence la bonne volonté de l'Administration et son souci de collaborer avec le Service du Médiateur.

D. 1. Subventionnement des travaux de conservation des monuments classés

Les plaignants sont propriétaires d'un bâtiment classé. Ils ont introduit, en novembre 2001, une demande de subvention des travaux de conservation des monuments classés.

Conformément à l'arrêté du Gouvernement wallon du 29 juillet 1993 relatif au subventionnement des travaux de conservation des monuments classés, les travaux qui se sont déroulés d'avril à juin 2002 ont fait l'objet d'une subvention qui a été directement versée, en juin 2002, à l'entrepreneur chargé de réaliser les travaux. Cependant, lors des réunions de chantier, des agents de la Division du Patrimoine ont indiqué qu'il était nécessaire d'effectuer des travaux supplémentaires. Ces travaux supplémentaires ont fait l'objet de deux factures pour un montant d'environ 15.000 €, subventionné à 60 %.

Bien que le dossier ait été introduit de manière complète en décembre 2002, en ce qui concerne les travaux supplémentaires, et qu'il ne fasse pas l'objet de contestation en ce qui concerne les montants, l'Administration n'a toujours pas versé la subvention. Les intéressés saisissent donc le Médiateur. Un entretien téléphonique informel avec le Directeur de la Direction de la Division de la Restauration permettra de débloquent le dossier. En effet, alertée par le Médiateur, l'Administration reprend immédiatement contact avec les plaignants afin de régler les derniers points en suspens.

Le Médiateur ne peut évidemment que se réjouir à la fois de l'issue heureuse de ce dossier et de l'excellente collaboration avec la DGATLP.

8. DIRECTION GÉNÉRALE DE L'AGRICULTURE – DGA

Si, depuis la mise en place de l'Institution de médiation régionale, peu de dossiers ont concerné cette Administration, l'exercice écoulé est caractérisé par un accroissement des réclamations relatives à la Direction générale de l'Agriculture. Cette augmentation coïncide avec les nouvelles compétences dévolues à la Région wallonne dans le cadre des dernières réformes institutionnelles. La régionalisation des compétences agricoles implique une réorganisation importante de cette Direction générale et probablement un rôle accru du Médiateur en ces matières.

Bilan particulier des réclamations – Direction générale de l'Agriculture

Nombre total de réclamations	17
Demandes d'informations	2
Réclamations refusées	7
Réclamations acceptées et enquêtes terminées	5
Réclamation non fondée	1
Réclamations fondées	4
Correction impossible ou refusée	0
Correction totale obtenue	2
Correction partielle obtenue	2
En cours	3

A *Bilan général*

Chaque année, le nombre de réclamations pour cette Direction générale est peu élevé. C'est pourquoi, jusqu'à présent les contacts avec cette Direction générale ont été assez sporadiques. Au cours de cet exercice, 17 dossiers ont été ouverts par le Médiateur de la Région wallonne pour cette Direction générale.

Depuis janvier 2002, la plupart des compétences fédérales en matière agricole ont été transférées aux Régions. A cette occasion, le Médiateur souhaiterait redéfinir ses relations et créer une dynamique de collaboration avec une Administration en pleine mutation.

La régionalisation de l'agriculture constitue un défi en termes de gestion de nouvelles matières et de réforme des structures existantes, à l'égard desquelles les interventions du Médiateur devraient, à brève échéance, s'amplifier.

Les jalons du renforcement de cette collaboration ont d'ores et déjà été posés lors d'une réunion de travail, le 26 juin 2003, avec MM. RENAULT et HENNUY, respectivement Directeur général de la DGA et Directeur de l'Assistance technique.

B *Analyse approfondie de quelques cas*

Dans l'affaire 176, Monsieur T... est un propriétaire terrien concerné par une opération de remembrement. Dans le cadre de la procédure, la Région wallonne lui a fait certaines propositions d'échange de parcelles qui ne satisfont pas du tout Monsieur T... Dès lors, il décide de se tourner vers le Médiateur. Celui-ci interpelle alors la Direction générale de l'Agriculture. Dans sa réponse, l'Administration fait remarquer que les exigences de Monsieur T... vont à l'encontre de l'intérêt général. L'Administration signale, en outre, au Médiateur que Monsieur T... a introduit une réclamation contre le classement de ses terres. Après avoir été minutieusement examinée, cette réclamation a été rejetée par la Commission consultative et le Comité de remembrement. Par ailleurs, Monsieur T... a également introduit devant la Justice de Paix un recours contre le classement, mais ce recours a été jugé irrecevable.

Enfin, l'Administration indique que les prétentions de Monsieur T... sont démesurées : en effet, il souhaite vendre ses parcelles pour une somme largement supérieure à l'estimation du Comité d'acquisition d'immeubles. Comme tous ces éléments ne font apparaître aucun dysfonctionnement dans le chef de l'Administration, le Médiateur décide de ne pas intervenir davantage. Il informe dès lors Monsieur T... qu'il ne peut donner suite à sa demande.

Le Médiateur joue souvent un rôle d'intermédiaire entre le citoyen et l'Administration. L'affaire 806 illustre bien ce cas. Dans le cadre d'une procédure de remembrement, une soulte doit être versée à Monsieur N... Or cette compensation tarde à venir. C'est pourquoi Monsieur N... sollicite l'aide du Médiateur qui prend directement contact avec la DGA. L'Administration lui répond que la liquidation des soultes ne pourra être effective qu'à la clôture des comptes de l'entreprise qui réalise les travaux de plantation. La réception définitive des travaux est fixée à juin 2004. Dès lors, Monsieur N... recevra la somme due dans le courant du dernier trimestre 2004.

Dans l'affaire 862, l'intervention du Médiateur va permettre d'accélérer la liquidation d'une facture impayée. En novembre 2002, Monsieur F... a effectué des travaux pour le Centre de Recherches agronomiques de Gembloux. En mars 2003, Monsieur F... saisit le Médiateur. De fait, la facture n'a toujours pas été payée, et le non-paiement de cette somme risque de lui porter préjudice. Auparavant, Monsieur F... avait déjà contacté la DGA chargée de la gestion financière du Centre. Or, on lui avait fait savoir que les crédits étaient épuisés et que cette facture aurait dû être payée par le pouvoir fédéral. Le Médiateur interpelle ensuite le Ministre de l'Agriculture qui lui confirme cette version des faits. Toutefois, le Ministre s'engage à tout mettre en oeuvre pour que la facture de Monsieur F... soit payée dans les plus brefs délais. Quelques jours plus tard, Monsieur F... recevra la somme qui lui est due.

La tâche du Médiateur consiste également à orienter les citoyens vers le bon service. Tel est le cas dans l'affaire 1001. Une Compagnie d'assurances flamande saisit le Médiateur car l'un de ses clients a eu un accident de roulage avec un agent de la DGA. En vue de régler ce litige, elle cherche à connaître l'organisme assureur de l'Administration. Le Médiateur transmet la requête de la Compagnie à la DGA. Le dossier est toujours en cours au sein du Service du Médiateur.

9.

DIRECTION GÉNÉRALE DE L'ACTION SOCIALE ET DE LA SANTÉ - DGASS

Les dossiers pour cette Administration sont peu nombreux, la moyenne étant d'une dizaine par an. Toutefois, leur objet touche néanmoins des problématiques très sensibles, tels l'agrément des maisons de repos et, par là la qualité des services apportés aux résidents âgés ou le subventionnement des centres de planning familial. Les réclamations instruites, si elles ont fait l'objet de contacts étroits entre le Service de médiation et cette Administration, n'appellent cependant pas de considérations générales vu la faible proportion de dossiers.

Bilan particulier des réclamations – Direction générale de l'Action sociale et de la Santé

Nombre total de réclamations	11
Demandes d'informations	2
Réclamation refusée	1
Réclamations acceptées et enquêtes terminées	5
Réclamations non fondées	3
Réclamations fondées	2
Correction impossible ou refusée	0
Correction totale obtenue	2
Correction partielle obtenue	0
En cours	3

A Bilan général

Cette Direction générale qui est surtout en relation avec d'autres pouvoirs publics comme les CPAS, les intercommunales et des organismes organisateurs de services sociaux (telles des maisons de repos), génère peu de dossiers au sein du Service de médiation de la Région wallonne, et ce depuis la mise en place de l'Institution. Au cours de cet exercice, 11 dossiers ont été ouverts. Comme de coutume, cette Direction générale a fait preuve de coopération et de disponibilité dans ses réponses aux interpellations du Médiateur.

B A propos du contenu des réclamations

B.1. Subventionnement des Centres de planning familial

Parmi les dossiers ouverts, 3 réclamations concernent le subventionnement des services de planning familial. Ces dossiers montrent les difficultés que pose l'application de l'arrêté du Gouvernement wallon du 18 juin 1998 portant exécution du décret du 18 juillet 1997, relatif aux Centres de planning et de consultation familiale et conjugale. Il existe à peu près 65 Centres de planning familial agréés et subsidiés en Région wallonne. Le décret précise que « les Centres sont des établissements extra-hospitaliers ayant pour objet l'accueil, l'information, l'éducation et l'accompagnement des personnes, des couples et des familles, ainsi que l'animation des groupes, notamment de jeunes, dans le cadre de la vie affective, sexuelle et relationnelle ». Pour ce faire, le Gouvernement alloue aux Centres agréés une subvention (couvrant principalement les dépenses de personnel et les frais de fonctionnement). Le montant de la subvention est fixé en fonction de la catégorie dans laquelle le Centre est classé. Quant aux catégories, elles sont établies sur base des activités annuelles des Centres.

Les dossiers en question présentent plusieurs points communs. Dans chacun des cas, l'Administration a tardé à infor-

mer les Centres de planning des implications concrètes de l'arrêté (par exemple, le calcul de l'ancienneté pécuniaire). De même, les services de planning familial se sont plaints des délais que se donne l'Administration avant de communiquer le montant définitif des subventions. En effet, il n'est pas rare que 18 mois s'écoulent entre le début de la période de subventionnement et la décision de l'Administration quant aux montants définitifs. Entre-temps, les Centres de planning doivent fonctionner sur base d'avances trimestrielles. L'absence de réponses rapides et précises de l'Administration a induit une difficulté de gestion de ces services. En effet, ne disposant pas d'éléments précis pour estimer quelles pourraient être leurs dépenses subventionnables (en matière de frais de matériel médical, d'accueil des usagers...), ils ont dû établir des budgets approximatifs. Ensuite, les mêmes malentendus se répètent d'une année à l'autre. Par ailleurs, en ce qui concerne les dépenses susceptibles d'être prises en charge, les termes de la réglementation ne recouvrent pas forcément les réalités du terrain. Enfin, si le conflit persiste entre certains services de planning familial et la DGASS, c'est aussi parce qu'ils interprètent différemment les dispositions de l'arrêté, et ce bien qu'ils aient établi de nombreux contacts. Ajoutons qu'une réunion de médiation a été organisée entre l'Administration, des représentants du Ministre et l'un des services de planning familial pour le dossier 614. Les conclusions concrètes de cette rencontre ont abouti à une légère augmentation des montants subsidiés de ce service. On peut toutefois regretter qu'il ait fallu plus de six mois après la médiation pour qu'une décision de correction soit prise... sur un conflit qui datait de quatre ans.

B.2. Autres sujets de litige

B.2.1. Changement de catégorie d'un service d'aide aux justiciables

Madame T... est Présidente d'un service d'aide aux justiciables (SAJ). Elle saisit le Médiateur car elle conteste une décision de classement du Ministre de l'Action sociale et de la Santé. Le 7 février 2002, le service de Mme T... a fait l'objet d'une décision de classement en catégorie I alors qu'auparavant, il était classé en catégorie III. Ce déclassement a de lourdes conséquences pour le SAJ : ses subsides vont diminuer et il perdra 2 mi-temps.

La décision du Ministre se fonde sur l'arrêté du Gouvernement wallon du 18 juillet 2001 relatif à l'aide sociale aux justiciables. Cet arrêté prévoit que les SAJ soient classés en 3 catégories selon le nombre de dossiers ouverts annuellement (catégorie I : moins de 100 dossiers, catégorie II : entre 100 et 400 dossiers, catégorie III : plus de 400 dossiers). Pour certains arrondissements, le nombre de dossiers effectivement ouverts est affecté d'un coefficient d'augmentation (égal à 1,2 pour l'arrondissement dans lequel travaille le SAJ de Mme T...). Selon le Ministre, une projection, basée sur le nombre de dossiers ouverts pendant les 1^{er} et 2^{ème} trimestres 2001, établirait que le seuil des 100 dossiers n'est pas atteint.

Or, le SAJ conteste la projection en indiquant qu'au cours des deux premiers trimestres 2001, 46 dossiers ont été ouverts. Ce nombre multiplié par le coefficient de 1,2 donne 55,2 dossiers. Cela ferait donc 110, 4 dossiers sur une année. En outre, le SAJ précise que ce résultat ne correspond pas au nombre total de dossiers ouverts. En effet, depuis sa création, l'asbl œuvre également dans un autre arrondissement judiciaire.

Le Médiateur décide d'interpeller le Ministre en lui demandant de produire les chiffres sur lesquels repose sa décision. Il suggère également une nouvelle inspection par les services de l'Administration. Le Ministre accepte de suivre l'avis du Médiateur : il demande à son Administration de remettre un nouveau rapport sur les activités du SAJ et propose de rencontrer à nouveau les responsables de ce service. Cette réunion ainsi que le nouvel examen de la DGASS ont amené le Ministre à revoir sa décision. En effet, l'inspection a révélé une erreur de comptage de dossiers. Dès lors, le SAJ est passé en catégorie II, et le Ministre a donné l'instruction de verser la subvention due dans les meilleurs délais.

B.2.2. Subventionnement de maisons d'accueil

Dans ce dossier (affaire 361), l'Administration a montré de la compréhension puisqu'elle n'hésite pas à réexaminer la situation. Mais que s'est-il passé exactement ? Le 14 octobre 2002, la Direction de l'Inspection et du Contrôle de la DGASS fait savoir à la maison d'accueil pour adultes de C... qu'elle refuse d'octroyer le solde de la subvention facultative (année 2001). Les plaignants contestent cette décision et sollicitent l'aide du Médiateur.

D'après les éléments en possession du Médiateur, le refus de solder la subvention repose sur le fait que l'entièreté des missions initialement prévues n'a pas été effectuée. Plusieurs éléments importants permettent pourtant d'expliquer les raisons des changements intervenus en cours de projet.

Ainsi, l'absence du principal médecin formateur (parti pour l'étranger) a poussé le collectif à établir un nouveau partenariat médical. Or, un élargissement des collaborations ne peut être que favorable à la poursuite du projet. D'autre

part, fort de l'expérience acquise au cours de la première partie du projet, le collectif a désiré approfondir certains points précis, compte tenu de l'actualisation de données concernant la problématique des violences conjugales. Ensuite, les échanges qui ont marqué le dernier comité d'accompagnement de ce projet montrent de manière évidente la nécessité d'une réorientation, et ce afin que le projet poursuive son développement et devienne un outil de prévention. Enfin, ayant reçu l'autorisation de prolonger ses activités en 2002, le collectif a interprété cette décision comme un signal clair de l'intérêt porté au projet actualisé (y compris dans sa dernière phase de 2001). Considérant que le refus risquait d'hypothéquer l'avenir de ce projet prometteur, le Médiateur interpelle le Ministre et la DGASS. Un nouvel examen des rapports d'activités est organisé en collaboration avec le collectif qui peut dès lors mettre en évidence les éléments dont on n'avait pas tenu compte. La DGASS décide finalement d'octroyer le solde de la subvention.

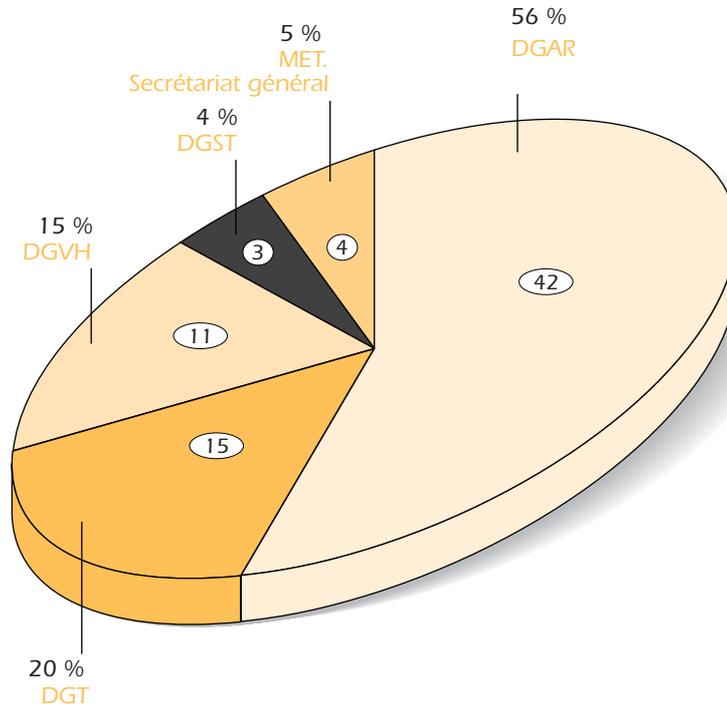
B.2.3. Mode de facturation d'une maison de repos

Le Médiateur a été interpellé par des pensionnaires d'une maison de repos, dans l'affaire 840. En effet, cette maison de repos ne respectait pas un droit fondamental des personnes âgées séjournant dans une maison de repos : connaître précisément quels coûts peuvent être facturés en plus du prix de la journée. Bien que l'Administration ait enjoint les responsables de l'établissement à respecter la réglementation, certains frais supplémentaires étaient facturés, depuis plusieurs mois, aux personnes hébergées. D'une part, la convention de séjour comportait des articles contraires à la réglementation ; d'autre part, certains frais qui, du reste, ne figuraient pas dans cette convention conclue avec les pensionnaires, leur étaient imputés en violation du Règlement d'ordre intérieur. Plusieurs réclamations des résidents ont amené le Médiateur à interpeller le Ministre en charge afin qu'une décision rapide soit prise. Devant le refus des gestionnaires de la maison de repos d'obtempérer aux sollicitations de son Administration, le Ministre a décidé de lancer une procédure de suspension d'agrément. La levée de celle-ci étant conditionnée à la modification des conventions de séjour. Le Médiateur reste attentif à ce dossier et a demandé à être tenu informé de son suivi.

CHAPITRE 3

Les observations pour le Ministère de l'Équipement et des Transports – MET

1. Bilan général
2. Direction générale des Autoroutes et des Routes – DGAR
3. Direction générale des Voies hydrauliques – DGVH
4. Direction générale des Transports – DGT
5. Direction générale des Services techniques – DGST



Bilan particulier des réclamations – Ministère de l'Équipement et des Transports

Nombre total de réclamations	75
Demande d'information	1
Réclamations refusées	14
Réclamations acceptées et enquêtes terminées	37
Réclamations non fondées	8
Réclamations fondées	29
Correction impossible ou refusée	12
Correction totale obtenue	7
Correction partielle obtenue	10
En cours	23

1. BILAN GÉNÉRAL

Les réclamations relatives à ce Ministère résultent plutôt de situations générales (travaux réalisés dans l'intérêt de la collectivité) qui peuvent générer des problèmes aux particuliers.

Cette année, 75 dossiers ont été ouverts au sein du Service du Médiateur pour le Ministère de l'Équipement et des Transports, ce qui représente 4,95% de l'ensemble des réclamations enregistrées au cours de l'exercice 2002-2003. Le nombre de réclamations pour l'ensemble de ce Ministère reste relativement bas, même si l'on a enregistré 12 dossiers supplémentaires par rapport à l'année passée. C'est la Direction générale des Autoroutes et des Routes qui comptabilise le plus de dossiers (42), suivie par la Direction générale des Transports (15). La Direction générale des Voies hydrauliques en compte 11 tandis que 3 réclamations ont été déposées concernant la Direction générale des Services techniques. Tout comme lors des exercices précédents, les interventions directes auprès du Secrétariat général sont rares (4). Celui-ci joue essentiellement, dans le cadre des affaires traitées par le Service de médiation, un rôle de coordination et veille au suivi des dossiers.

2.

DIRECTION GÉNÉRALE DES AUTOROUTES ET DES ROUTES – DGAR

A l'instar des exercices précédents, cette Direction générale est la première Administration visée par les réclamations relatives au Ministère de l'Équipement et des Transports. Cette prépondérance s'explique aisément par l'importance de ses missions. Les objets des réclamations s'inscrivent dans la constance. Les administrés dénoncent des nuisances générées par des trafics, des travaux publics. La sécurité est également un élément dominant dans les réclamations. Les domaines concernant la DGAR sont des domaines parfois sensibles où le Médiateur se doit particulièrement de concilier les intérêts particuliers et l'intérêt général de la collectivité.

Bilan particulier des réclamations – Direction générale des Autoroutes et des Routes

Nombre total de réclamations	42
Demande d'information	0
Réclamations refusées	12
Réclamations acceptées et enquêtes terminées	15
Réclamations non fondées	3
Réclamations fondées	12
Correction impossible ou refusée	7
Correction totale obtenue	2
Correction partielle obtenue	3
En cours	15

A Bilan général

Au sein du Ministère de l'Équipement et des Transports, la Direction générale des Autoroutes et des Routes est l'Administration qui enregistre le nombre le plus élevé de réclamations – ce qui est parfaitement compréhensible puisque ses activités ont essentiellement trait à l'entretien et à l'aménagement des infrastructures routières, matière qui touche directement les citoyens. Remarquons que si cette Direction générale est la première Administration, au sein du MET, concernée par les interpellations du Médiateur, le nombre de réclamations est toutefois faible si l'on se réfère à l'ampleur de ses activités. La quantité de dossiers concernant la DGAR peut également s'expliquer par le fait qu'elle reçoit directement un nombre conséquent de réclamations adressées à la Direction générale ou aux services décentralisés, qu'elle tente de régler elle-même.

B L'objet des réclamations

Les réclamations enregistrées par le Médiateur font apparaître des nuisances dues au trafic, ainsi que des dégâts causés aux propriétés privées résultant, soit de travaux d'amélioration de la voirie, soit de dégradations de celle-ci. Toutefois, les litiges sont variés et peuvent difficilement faire l'objet d'une classification. Il s'agit davantage de problèmes ponctuels auxquels sont confrontés les citoyens. Par exemple, le non-curage d'un fossé entraîne des inondations dans une cave, ou bien une chaussée en mauvais état provoque la chute d'un passant, ou encore la lenteur des travaux effectués sur une route qui entraînent des perturbations pour les riverains. Parfois, les responsabilités ne sont pas aisément délimitables. Tel est le cas lors d'un accident sur un trottoir qui présente des malfaçons. La commune et le MET sont tous deux compétents en la matière. De fait, certains trottoirs sont réalisés et financés par la Région wallonne. Celle-ci doit donc effectuer les travaux de réfection nécessaires – à moins qu'elle n'ait conclu une convention d'entretien avec l'Administration communale qui, dès lors, doit s'en charger elle-même. En cas de doute, la Région wallonne et la commune étudient le dossier pour savoir qui devait effectuer les travaux et, par conséquent, qui doit éventuellement réparer le dommage.

C Analyse de quelques dossiers

C.1. Des vibrations endommagent une habitation

Affaire 312. Depuis près de 10 ans, Monsieur et Madame T... se plaignent de l'état de la chaussée qui borde leur habitation. Pour être plus précis, des dalles de béton, situées devant leur habitation, flottent sur leurs fondations et présentent plusieurs fissures et affaissements. Or, de nombreux poids lourds, qui roulent à grande vitesse, empruntent cette chaussée. Dès lors, l'effet combiné du mauvais état des dalles et du charroi important provoque des vibrations qui, à leur tour, endommagent l'habitation de Monsieur et Madame T..., et troublent leur sommeil.

Suite aux demandes répétées des intéressés, relayées par le Bourgmestre, ces deux dalles ont été remplacées par la DGAR en 1992. Cependant, faute d'avoir consolidé les fondations de celles-ci, il semble que les nouvelles dalles se dégradent rapidement, causant à nouveau d'importantes vibrations. Le problème n'est donc pas réglé.

Suite à de nouvelles plaintes, la DGAR informe le Bourgmestre de la commune, dans une lettre datée du 26 janvier 2001, que des travaux seront entrepris dans le courant de l'année. Pourtant, rien ne se passe. C'est pourquoi Monsieur et Madame T... saisissent le Médiateur en octobre 2002. Celui-ci interpelle le Ministère de l'Équipement et des Transports dans le courant du même mois. Dans un premier temps, il n'obtient aucune réponse, bien qu'il ait adressé trois rappels. Cinq mois plus tard, en avril 2003, le MET fait parvenir un rapport qui décrit la situation en détails. D'après ce rapport, les vibrations ressenties dans la maison ont bien pour origine le passage de véhicules lourds sur la voirie régionale, particulièrement chargés, conjugué avec la déstabilisation de l'assise des dalles. Toutefois, le seuil de la dégradation de la maison n'est pas atteint, bien qu'une forte gêne soit indiscutable.

Le rapport précise que, durant l'hiver 2002-2003, le MET a fait procéder à une réparation temporaire d'extrême urgence, les températures à cette époque de l'année ne permettant pas de réaliser une réparation définitive.

Des travaux de réparation de la chaussée devront être entrepris, au cours desquels on vérifiera l'assise des fondations des dalles, voire la portance du sol. Les travaux définitifs seront exécutés dans le cadre d'un marché adjugé en décembre 2002 et dont l'ordre de service devrait être donné le 5 mai 2003. Le Médiateur prend acte de cette réponse tout à fait positive, informe Monsieur et Madame T... que les travaux devraient être terminés pour la fin août 2003 et clôture le dossier. Par la suite, Monsieur et Madame T... ont rappelé le Médiateur. Ils lui ont fait savoir que les travaux avaient bien été effectués. Ils ont cependant signalé que les vibrations se faisaient de nouveau ressentir et que les nouvelles dalles présentaient déjà des fissures. Le Médiateur a invité Monsieur et Madame T... à lui adresser un courrier détaillant la situation. Sur base de ce courrier, il pourra, le cas échéant, rouvrir le dossier.

C.2. Avis du MET en matière de permis d'urbanisme

Dans l'affaire 576, l'intervention du Médiateur va permettre d'accélérer le traitement du dossier. Monsieur B... est propriétaire d'une ferme en carré située en bordure d'une voirie régionale. Cette ferme est frappée d'alignement.

Monsieur B... a obtenu un premier permis d'urbanisme pour effectuer des travaux de rénovation (en particulier, le remplacement des portes et châssis, et l'aménagement intérieur).

En cours de travaux, il juge préférable de démolir l'ensemble du corps de logis et de le reconstruire à l'identique. La commune ayant constaté l'infraction, il a ensuite demandé un permis d'urbanisme couvrant la démolition et la reconstruction à l'identique du corps de logis. Dans la mesure où la ferme est située le long d'une voirie régionale, qu'elle est frappée d'alignement et que le permis vise cette fois des travaux touchant à sa structure, la commune a sollicité l'avis du MET.

Cet avis est négatif. Le MET justifie sa décision en expliquant que la reconstruction du corps de logis sur les fondations existantes ne respecterait pas l'alignement de 9 mètres par rapport à la voirie. Face à cette réponse, la commune introduit une demande de dérogation. De fait, étant donné la configuration du bâtiment (ferme en carré), il est impossible de respecter l'alignement de 9 mètres. Pour ce faire, il faudrait démolir l'ensemble du site ! N'obtenant aucune réponse du MET, Monsieur B... décide de se tourner vers le Médiateur. Celui-ci prend directement contact avec la Direction des Routes de Mons qui l'informe qu'un projet de décision, favorable à la dérogation, est en cours d'élaboration. La construction serait donc permise sur base de l'implantation de l'ancien bâtiment. Le Médiateur communique cette bonne nouvelle à Monsieur B...

C.3. Des eaux usées déversées sur un terrain privé

Affaire 96. Monsieur C... est propriétaire d'un terrain pour lequel un permis de lotir a été délivré en 1980, et sur lequel il a installé, à ses frais, comme indiqué dans le permis de lotir, des équipements en distribution d'eau et d'égouttage. Cependant, un aqueduc déverse sur son terrain des eaux usées en provenance de la N 89 (route régionale).

Entre mai 2001 et mai 2002, Monsieur C... et la Direction des Autoroutes et des Routes ont échangé une correspondance à ce sujet. La DGAR a reconnu que la gestion de la route nationale 89 était dans ses attributions, mais elle estime ne pas devoir intervenir dans le problème de rejet d'eaux usées. Dès lors, Monsieur C... saisit le Médiateur, lequel interpelle la Direction générale des Autoroutes et des Routes afin de connaître sa position et les moyens à mettre en œuvre pour régler cette question.

La Direction générale du MET répond que la Région wallonne ne conteste pas la servitude d'écoulement des eaux, acquise en vertu d'une possession trentenaire. Toutefois, selon la DGAR, Monsieur C... ne peut demander au MET l'évacuation des eaux traversant sa propriété ; d'ailleurs, il ne dispose d'aucune action envers le MET puisque « un propriétaire du fonds inférieur est tenu de reprendre les eaux venant du fonds supérieur ». Pour l'Administration wallonne, le plan de lotissement présenté par Monsieur C... à l'époque mentionnait clairement la présence d'un aqueduc. Pour justifier sa position, l'Administration se fonde sur l'article 640 du Code civil qui précise : « les fonds inférieurs sont assujettis envers ceux qui sont plus élevés, à recevoir les eaux qui en découlent naturellement, sans que la main de l'homme y ait contribué. Le propriétaire inférieur ne peut point élever de digue qui empêche cet écoulement.

Le propriétaire supérieur ne peut rien faire qui aggrave la servitude du fonds inférieur ».

L'Administration admet qu'il y a eu aggravation de la servitude vu la création d'un aqueduc réunissant les eaux d'écoulement. Dans ce cas, celui qui a réuni les eaux (à savoir, la Région wallonne) doit normalement supporter seul tous les inconvénients. Mais pour elle, le propriétaire du fonds inférieur pourrait toutefois être tenu de recevoir ces eaux en vertu d'une servitude constituée par le fait de l'homme ; ce qu'elle considère être le cas. Ce type de servitudes s'acquiert en effet par la possession trentenaire. Or, d'après les renseignements communiqués à l'Administration régionale wallonne, cette situation existe depuis bien plus de 30 ans.

Face à cette position, le Médiateur invoque l'argument suivant : certes, la servitude en question est une servitude d'égouttage continue et apparente, et elle peut certainement s'acquérir par la possession de trentenaire ; néanmoins, la Région wallonne a aggravé cette servitude, c'est-à-dire qu'elle l'a modifiée (par la création de l'aqueduc). Or, on ne peut aggraver une servitude qui dépend de la situation des lieux.

Selon le Médiateur, l'article 640 du Code civil dispose en effet que la servitude s'acquiert par la possession de 30 ans ; cependant, il n'énonce pas que l'aggravation de la servitude s'acquiert par la possession trentenaire.

Comme l'Administration n'a pas précisé l'origine de ses renseignements, le Médiateur interroge Monsieur C... afin de savoir s'il y a eu ou non contestation durant les 30 années écoulées. Monsieur C... répond que son père aurait contesté cette situation, mais il n'apporte pas d'autres éléments probants. En revanche, l'Administration affirme que la Direction territoriale des Routes du L... confirme que la première demande d'intervention n'est parvenue au district de V... qu'en 1980. Il n'y a trace d'aucune autre demande dans les archives durant la période qui s'est écoulée depuis l'année 1968 jusqu'en 1980. En outre, le plan d'alignement du 3 septembre 1928 mentionnait déjà la présence de l'aqueduc en question sous la route nationale 89.

Telle est la position définitive de l'Administration régionale wallonne. Le Médiateur en informe Monsieur C..., et le prie de réagir à cette décision dans les plus brefs délais. A défaut, le Service du Médiateur clôturera le dossier.

3. DIRECTION GÉNÉRALE DES VOIES HYDRAULIQUES - DGVH

Les réclamations concernant ce service sont rares et n'ont pas suscité, depuis le début des activités du Médiateur, d'observations particulières. Le Médiateur a toutefois été saisi de la problématique de la circulation des personnes à mobilité réduite sur les chemins de halage qui a donné lieu à une recommandation. Celle-ci a été rencontrée au cours de l'exercice 2002-2003, par les conclusions du groupe de travail institué entre la DGVH, l'AWIPH et le Cabinet du Ministre en charge des Transports. Ce groupe a permis de dégager des avancées concrètes permettant, sous certaines conditions, l'accès des personnes handicapées aux chemins de halage.

Bilan particulier des réclamations – Direction générale des Voies Hydrauliques

Nombre total de réclamations	11
Demande d'information	1
Réclamation refusée	1
Réclamations acceptées et enquêtes terminées	5
Réclamation non fondée	1
Réclamations fondées	4
Correction impossible ou refusée	2
Correction totale obtenue	1
Correction partielle obtenue	1
En cours	4

A Bilan général

Hormis la problématique de l'accessibilité des personnes à mobilité réduite sur les chemins de halage (abordée au point B.2), cette Direction générale n'a pas fait l'objet de conclusion ou d'observation particulière dans les différents Rapports d'activités. Cette année, les chiffres s'inscrivent dans les mêmes perspectives que les années antérieures : 11 dossiers ont été enregistrés. L'analyse de quelques-uns d'entre eux permettra de se faire une meilleure idée des situations litigieuses soumises au Médiateur.

B Analyse de quelques réclamations

B.1. Navigation en canoë-kayak sur un chenal de refoulement

Dans l'affaire 209, un citoyen contacte le Médiateur car il souhaite instaurer un libre parcours de Canoë-kayak Slalom sur le chenal de refoulement de la station de pompage d'une écluse. Or, il se fait qu'il n'arrive pas à obtenir l'accord du MET. Il explique au Médiateur les différentes démarches entreprises dont, entre autres, une demande d'aménagement adressée au MET le 15 novembre 2001. Fin décembre, le Ministère de l'Équipement et des Transports lui transmet une réponse négative qui se base sur des motivations d'ordre technique. Une semaine plus tard, le plaignant introduit des correctifs à sa demande initiale. Rien n'y fait : le MET confirme son avis défavorable, le 10 janvier 2002. L'Administration soutient que le chenal de refoulement n'est pas un endroit indiqué pour pratiquer le kayak. Sur base de ces éléments, et malgré la concision des réponses du MET, le Médiateur ne peut conclure à un dysfonctionnement de l'Administration. De fait, une écluse est un équipement collectif qui n'est pas conçu pour la pratique d'un sport nautique. D'ailleurs, cela pourrait en gêner l'exploitation. Dès lors, l'Administration peut librement refuser qu'un parcours soit instauré sur le chenal de refoulement d'une station de pompage. Le Médiateur clôture donc l'examen de cette réclamation.

B.2. De l'accessibilité des chemins de halage pour les personnes à mobilité réduite

En 1997-1998, une affaire mettait en évidence la volonté du Gouvernement wallon de promouvoir le Réseau Autonome de Voies Lentes, communément appelé RAVeL. Dans ce dossier, l'Administration décida d'appliquer la réglementation interdisant la circulation des véhicules automoteurs sur les digues et chemins de halage. L'AWIPH fut alors contactée et tenta de trouver une solution. Le Gouvernement, on le comprend, cherchait à préserver la tranquillité des chemins de halage, tandis que la personne se trouvant dans une situation de mobilité réduite voulait pouvoir, elle aussi, profiter de cette tranquillité. A cette époque, le Médiateur invita la Direction générale des Voies Hydrauliques (DGVH) et l'Agence wallonne pour l'intégration des personnes handicapées (AWIPH) à mener une réflexion sur l'amélioration de l'accessibilité des personnes à mobilité réduite aux chemins de halage.

Au cours de cet exercice, le Médiateur a reçu deux réclamations (affaire 4 et 1046) qui ont confirmé que cette recommandation (recommandation 97-98/9) était toujours d'actualité. Dans le cadre de ces dossiers, le Médiateur a interpellé les services compétents du MET afin de déterminer, d'une part, si les réclamants pouvaient obtenir une autorisation de circulation et, d'autre part, de connaître l'état d'avancement de la réflexion menée avec l'AWIPH.

La DGVH lui a répondu que la réflexion relative à la circulation sur les chemins de halage des personnes à mobilité réduite touchait à sa fin. En effet, le groupe de travail a indiqué que le Ministre venait d'accepter et d'entériner, en date du 2 juillet 2003, les dispositions proposées par le groupe de travail. Ces dispositions édictent que sur certains chemins, principalement ceux signalés par les panneaux « C3 sauf autorisation », des autorisations peuvent être accordées aux conditions suivantes :

- le demandeur doit être détenteur de la carte de stationnement pour personnes handicapées ou d'un document assimilé ;
- l'autorisation ne peut porter que sur un seul tronçon d'un même tenant d'une longueur maximale de trois kilomètres sur une même rive ;
- l'accès à l'endroit de pêche doit toujours se faire au départ de la voirie publique la plus proche ;
- les véhicules ne peuvent en aucun cas stationner sur les chemins de service.

En outre le groupe de travail a proposé au Ministre wallon compétent de contacter le Ministre fédéral des Communications et de l'Infrastructure, dans la mesure où, pour certains chemins, une modification de l'arrêté royal du 9 octobre 1998 est nécessaire pour y autoriser légalement la circulation des pêcheurs à mobilité réduite.

Le plaignant de l'affaire 4 a donc obtenu gain de cause puisqu'il peut désormais aisément accéder à l'endroit où il pratique la pêche. Par contre, le réclamant de l'affaire 1046 devra patienter encore car sa demande porte sur des tronçons qui nécessitent une modification de la réglementation fédérale.

B.3. Des difficultés pour avoir des informations précises dans le cadre d'un projet d'expropriation

Affaire 315. En 2000, Monsieur C..., riverain d'un pont en construction, apprenait par les autorités communales que son habitation ainsi que quatre immeubles voisins allaient faire l'objet d'une procédure d'expropriation. C'est alors qu'il avait interpellé le Médiateur afin d'obtenir des informations plus précises. Celui-ci avait pris contact avec la Direction générale des Voies hydrauliques. La DGVH avait indiqué que l'arrêté d'expropriation présentait un vice de forme et qu'elle envisageait d'étudier des solutions alternatives qui permettraient aux riverains de conserver leur immeuble, vu que les habitations riveraines pouvaient être considérées comme viables. Le dialogue entre les riverains et l'Administration étant rétabli, le Médiateur avait clôturé ce dossier.

Toutefois, il semble que le dialogue se soit estompé dans la mesure où Monsieur C... a rappelé le Médiateur au cours de cet exercice. Il se plaint du flou des informations qui lui sont communiquées. Selon ces informations, le MET privilégierait à nouveau l'expropriation de l'ensemble des habitations riveraines.

Le Médiateur a donc à nouveau interpellé la DGVH. La Direction générale lui a confirmé que la maison de Monsieur C... faisait partie du groupe de 5 immeubles accolés au pont érigé récemment pour le compte de la SOFICO. Pour des raisons urbanistiques, cet organisme s'est engagé à aménager les abords de l'ouvrage. Un avant-projet de cet aménagement a donc été réalisé et celui-ci prévoit l'expropriation des 5 immeubles pour permettre de restructurer le réseau de voiries existantes. Cet avant-projet a par ailleurs été présenté lors d'une réunion citoyenne organisée par

l'Administration communale le 15 mai 2003, de même qu'il a été soumis au bureau d'étude d'incidences qui n'a pas remis en question la nécessité de cette expropriation complémentaire.

Vu le consensus favorable qui s'est créé dans le cadre de la problématique de cette expropriation, la DGVH précise que cette procédure devrait probablement être acceptée. Elle conclut qu'à l'heure actuelle, tout semble concourir à appliquer à l'immeuble de Monsieur C... la procédure d'expropriation ; néanmoins, les accords officiels ne sont pas encore acquis, puisque cette expropriation nécessite un nouveau décret d'expropriation et un permis d'urbanisme. La DGVH s'est engagée à tenir les riverains informés de l'évolution de la situation et a précisé que l'expropriation éventuelle ne devrait pas avoir lieu avant un délai de 9 à 18 mois. Ces éléments ont été communiqués à Monsieur C... et la réclamation a été clôturée.

4. DIRECTION GÉNÉRALE DES SERVICES TECHNIQUES - DGST

Depuis la création du Service du Médiateur, les réclamations concernant directement la Direction générale des Services techniques sont peu nombreuses. Cette Administration collabore essentiellement dans le cadre des procédures de médiation pour les affaires contentieuses (responsabilité, marchés publics) qui concernent le MET.

Bilan particulier des réclamations – Direction générale des Services techniques

Nombre total de réclamations	3
Demande d'information	0
Réclamation refusée	0
Réclamations acceptées et enquêtes terminées	3
Réclamation non fondée	1
Réclamations fondées	2
Correction impossible ou refusée	0
Correction totale obtenue	1
Correction partielle obtenue	1
En cours	0

A Bilan général

Comme les exercices précédents, le Médiateur a reçu peu de réclamations relatives à la Direction générale des Services techniques : 3 dossiers pour l'exercice 2002-2003. Ceux-ci ne permettent pas de tirer des conclusions significatives.

B Analyse de quelques réclamations

B.1. Cultures endommagées par le ruissellement

Suite aux travaux de remembrement liés à la construction de la ligne TGV, les cultures de Monsieur D... subissent des dégâts engendrés par le ruissellement de l'eau. A plusieurs reprises, il prend contact avec le Comité d'échange TGV dans l'espoir d'obtenir un dédommagement.

A défaut d'une compensation, il demande que tout soit mis en œuvre afin de réduire le ruissellement. Étant sans réponse de la part du Comité, Monsieur D... demande au Médiateur d'intervenir. Après avoir interpellé le même Comité, le Médiateur reçoit une copie de la correspondance que ce Comité entretient avec Monsieur D... Cette correspondance, qui témoigne d'une volonté d'établir le dialogue et d'un esprit de conciliation, semble avoir préparé une rencontre entre Monsieur D... et le Comité de remembrement. Ces propos sont confirmés par un courrier de Monsieur D... L'action du Médiateur aura permis aux deux parties de renouer le dialogue.

Le Médiateur propose d'attendre le résultat d'une expérience qui a été proposée par le Comité, à savoir le creusement d'un fossé. On veillera ensuite à trouver la meilleure manière d'éviter que les cultures de Monsieur D... ne subissent d'autres dégâts. Le dossier est clôturé au sein du Service de médiation, mais le Médiateur reste à la disposition de Monsieur D... au cas où surviendrait un quelconque problème.

B.2. Compensation de troubles causés par les pouvoirs publics

Affaire 32. Madame S... est propriétaire d'une friterie située le long d'une route régionale. Le Ministère de l'Équipement et des Transports y a réalisé des travaux de modernisation et d'égouttage. Or, Madame S... estime que ces travaux ont occasionné une perte commerciale. En 2001, elle a donc introduit une demande d'indemnisation auprès de la Direction du Contentieux. Mais sa demande est restée sans réponse. Elle décide alors de prendre contact avec le Médiateur.

Celui-ci interpelle le MET afin de vérifier s'il y a bien eu préjudice et pour connaître les éventuelles modalités d'indemnisation. Dans sa réponse, l'Administration rappelle que les troubles de voisinage ne donnent lieu à une indemnisation qu'à la condition que ceux-ci excèdent les inconvénients normaux du voisinage (cf. art. 544 du Code civil). À ce propos, elle cite un arrêt de la Cour de Cassation, lequel stipule que lorsque l'auteur des troubles est un pouvoir public, le juge doit tenir compte, pour l'appréciation de l'étendue du trouble, des charges qu'un particulier doit supporter dans l'intérêt collectif (Cass., 23 mai 1991).

Le MET reconnaît qu'il est plus difficile d'accéder aux commerces. Néanmoins, l'accès est encore possible. De plus, tout a été mis en œuvre pour éviter d'éventuels désagréments aux riverains et commerçants. Quant aux difficultés financières invoquées par Madame S..., le MET note que celles-ci sont antérieures à l'exécution des travaux. Bref, les éléments avancés par Madame S... ne suffisent pas à expliquer le fait que celle-ci ait subi un préjudice plus important que les autres commerçants riverains. Sur base de la jurisprudence en la matière et du peu d'arguments avancés par Madame S..., le Médiateur a confirmé la position du MET et a déclaré la réclamation non fondée.

5.

DIRECTION GÉNÉRALE DES TRANSPORTS - DGT

L'objet des réclamations relatives à la Direction générale des Transports évolue peu. Il s'agit principalement du transport scolaire et de la problématique de nuisances aux abords des aéroports régionaux.

En ce qui concerne le transport scolaire, les réclamations mettent généralement en lumière la complexité de la réglementation. Celle-ci, particulièrement la réinscription automatique des élèves, est visée dans le cadre de la simplification administrative engagée par le Gouvernement wallon.

En ce qui concerne les aéroports régionaux, on peut relever la création d'une autorité indépendante en matière de nuisances sonores : l'ACNAW avec laquelle le Médiateur envisage, à brève échéance, une collaboration renforcée.

Bilan particulier des réclamations – Direction générale des Transports

Nombre total de réclamations	15
Demande d'information	0
Réclamation refusée	1
Réclamations acceptées et enquêtes terminées	14
Réclamations non fondées	3
Réclamations fondées	11
Correction impossible ou refusée	3
Correction totale obtenue	3
Correction partielle obtenue	5
En cours	0

A Bilan général

Depuis que l'Institution du Médiateur existe, la plupart des dossiers relatifs à cette Direction générale concernent soit l'organisation du transport scolaire, soit les nuisances sonores aux abords des aéroports régionaux. Rappelons, par ailleurs, que le Médiateur a participé, dans le courant de l'exercice 2001-2002, au « Bureau de Liaison » mis sur pied par le Ministre des Transports de la Région wallonne et organisé par le MET dans le cadre de la « Gestion de qualité » des Services publics. La même année, le Rapport annuel actait la création d'une autorité indépendante (l'ACNAW) chargée notamment de jouer un rôle de médiation lors de différends opposant l'Administration et les administrés à propos des nuisances sonores aéroportuaires ; autorité indépendante avec laquelle le Médiateur envisageait de développer une collaboration étroite dans les mois à venir.

Le 10 mai 2003, le Médiateur a rencontré les membres de l'ACNAW, afin de déterminer des modalités de collaboration entre les deux institutions. En effet, compte tenu de la multiplicité des acteurs du secteur aéroportuaire régional, il semble utile d'offrir une meilleure « visibilité » aux citoyens qui souhaitent introduire un recours contre une décision administrative en matière de nuisances aéroportuaires. Autrement dit, les deux institutions ont jugé nécessaire de mettre en place un processus clair, et de définir le rôle spécifique de chacun afin de donner une image de cohérence aux yeux du public, principalement les riverains des aéroports. Elles ont rédigé un projet de protocole de collaboration qui, d'une part, pourrait définir les démarches à effectuer par l'administré qui souhaite déposer une réclamation et d'autre part, déterminerait les modalités de collaboration formelle entre le Médiateur et l'ACNAW (information rapide, mutuelle et systématique en cas de réception d'une plainte relative aux nuisances aéroportuaires, évaluation commune des plaintes...). Ce protocole devrait être signé prochainement.

Pour l'exercice 2002-2003, les mêmes sujets reviennent et ont fait l'objet d'examens attentifs de la part du Médiateur. Illustration des litiges par quelques résumés de dossiers.

B Le transport scolaire

Affaire 427. Madame D... agit au nom de son petit-fils J.-F. souffrant du syndrome du X-fragile (NB : une des causes les plus fréquentes de retard mental héréditaire). Elle sollicite l'aide du Médiateur de la Région wallonne dans l'espoir d'obtenir une dérogation dans le cadre d'une affaire de transport scolaire.

Pour rappel, la législation prévoit que le transport des élèves se fera vers l'école la plus proche de leur domicile. Toutefois, moyennant l'avis unanime de la Commission consultative de la zone concernée, le Gouvernement peut autoriser la prise en charge d'élèves fréquentant une école qui n'est pas la plus proche de leur domicile.

Ainsi, quoiqu'il existe des infrastructures pour enfants X-fragiles dans une localité plus proche, le petit-fils de Madame D... se rend dans une école plus éloignée. Les parents de J.-F. ont choisi cette école pour plusieurs raisons. D'une

part, il s'agit d'une petite cellule qui convient mieux à l'enfant ; d'autre part, l'école est parfaitement adaptée (maternelle mixte de type 4-3-2). En outre, aucun ramassage scolaire n'est organisé entre le domicile du garçon et la localité la plus proche, alors qu'il existe un service de transport scolaire qui va jusqu'à l'école de J.-F.

Soutenue par la directrice d'école, la grand-mère du garçon estime dès lors qu'une place dans le bus pourrait être mise à la disposition de J.-F. Madame D... a sollicité à plusieurs reprises cette dérogation que la Commission consultative du transport scolaire lui a refusée. Elle a également introduit un recours auprès du Ministre. Elle en est venue à tenir des propos violents et agressifs à l'encontre du secrétaire de la Commission qu'elle tient personnellement responsable du refus d'accorder la dérogation. En réalité, la Commission consultative avait émis un avis favorable en 2001-2002, mais cette dérogation était limitée au 30 juin 2002. La directrice de l'école savait que l'autorisation n'était valable que durant l'année scolaire en cours. Elle avait donc le devoir d'en informer les parents. Par ailleurs, la Commission précise que son avis a été pris par l'ensemble de ses membres. Le secrétaire ne saurait être tenu responsable, puisque sa fonction consiste à dresser les procès-verbaux de la Commission. Qui plus est, cet avis suit la réglementation très stricte en la matière. D'ailleurs, au cas où une dérogation serait accordée, elle serait annulée par l'autorité de tutelle pour non-respect des règles impératives relatives au transport des élèves.

Par conséquent, après s'être informé du contexte dans lequel s'inscrit le refus de la Commission, le Médiateur tâche d'expliquer à Madame D... pourquoi la décision de l'Administration est irrévocable. Il fait remarquer que l'avis a été adopté par douze personnes de tendances philosophiques différentes. Le Médiateur précise, en outre, qu'une dérogation entraînerait une discrimination à l'égard des personnes se trouvant dans le même cas et serait contraire au principe d'égalité de traitement des dossiers.

C Les aéroports régionaux

C.1. Gestion aéroportuaire

Depuis 1995, une convention lie une société X... et la Direction des Programmes et de la Gestion aéroportuaire. Cette société fournit des prestations à la Région wallonne en octobre 1998. Il s'agit, en l'occurrence, d'un système de contrôle d'accès à l'un des aéroports régionaux. Ces prestations font l'objet d'une réception provisoire. En mars 2002, la société X... envoie la note de créance qui s'y rapporte. Selon les termes de la convention, cette note de créance est exigible dans les 60 jours de la date de réception de la facture.

Néanmoins, l'Administration tarde à payer la facture. La société X... envoie plusieurs rappels à son débiteur, mais ils restent sans réponse. Or, celle-ci doit régler le montant de la TVA due sur la note de créance. Aussi, la société X... se tourne-t-elle vers le Médiateur de la Région wallonne, le 26 novembre 2002, afin de régler le problème par voie de médiation.

Le Médiateur ouvre un dossier (affaire 438) et s'informe directement auprès de l'Administration régionale. Celle-ci lui répond qu'elle n'a pas encore honoré sa dette vu que les termes de la convention précisent que « le paiement du solde des honoraires doit intervenir pour le 2 novembre 2002 ». La note de créance est donc anticipée. De son côté, la société X... précise que la convention prescrit que « deux soldes sont exécutés, le premier après la réception provisoire des prestations, ce qui est réalisé depuis le mois de mars 2002, le second au plus tard un an après expiration de la date de garantie ». L'Administration et la société X... font donc une lecture divergente de la convention.

De plus, l'Administration régionale tarde à honorer sa dette parce qu'elle estime la facture erronée. La nature des prestations, le taux des honoraires et les modalités de paiement sont incorrects. Entre-temps, l'Administration régionale transfère le dossier à la SOWAER (la SOWAER est une société spécialisée qui gère l'aspect financier du développement des infrastructures du MET et de la SRWT pour les aéroports de Liège et Charleroi) afin que cette dernière liquide la créance en faveur de la société X...

C.2. Prime à l'insonorisation pour une habitation située en zone B

Affaire 839. Monsieur H... a introduit une demande de prime à l'insonorisation. En effet, l'arrêté du 31 mai 2001 fixant les mesures d'accompagnement relatives aux immeubles d'habitation situés en zone B, permet à la Région d'accorder une aide, en vue de favoriser le placement de dispositifs destinés à réduire le bruit généré par les aéroports relevant de la Région wallonne.

Cet arrêté précise clairement les conditions d'octroi, la procédure à suivre et les recours existants en cas de désaccord avec la décision prise.

Le document de demande d'aide établi en exécution de cet arrêté prévoit que le demandeur doit déclarer avoir pris connaissance et marquer son accord sur les conditions fixées par l'arrêté. Or Monsieur H... a ajouté à sa déclaration la mention suivante : « je réserve tous mes droits au cas où un accord négocié ne pourrait être obtenu ». L'Administration lui signale alors par courrier type, non signé, que sa demande est incomplète, l'accord des différentes parties ne figurant pas au dossier. Monsieur H... interpelle le Médiateur pour se plaindre, tant du caractère cavalier de la réponse qu'il a obtenue, que pour dénoncer le fait que la réserve qu'il a émise fasse obstacle à sa demande de prime.

Le Médiateur lui explique alors la procédure en prenant soin d'indiquer que cet arrêté ne prévoit en aucun cas la possibilité de négocier le montant de la prime. Les réserves du plaignant sont donc substantielles et viennent s'opposer à la procédure prévue par l'arrêté. Dès lors, c'est à bon droit que l'Administration les rejette.

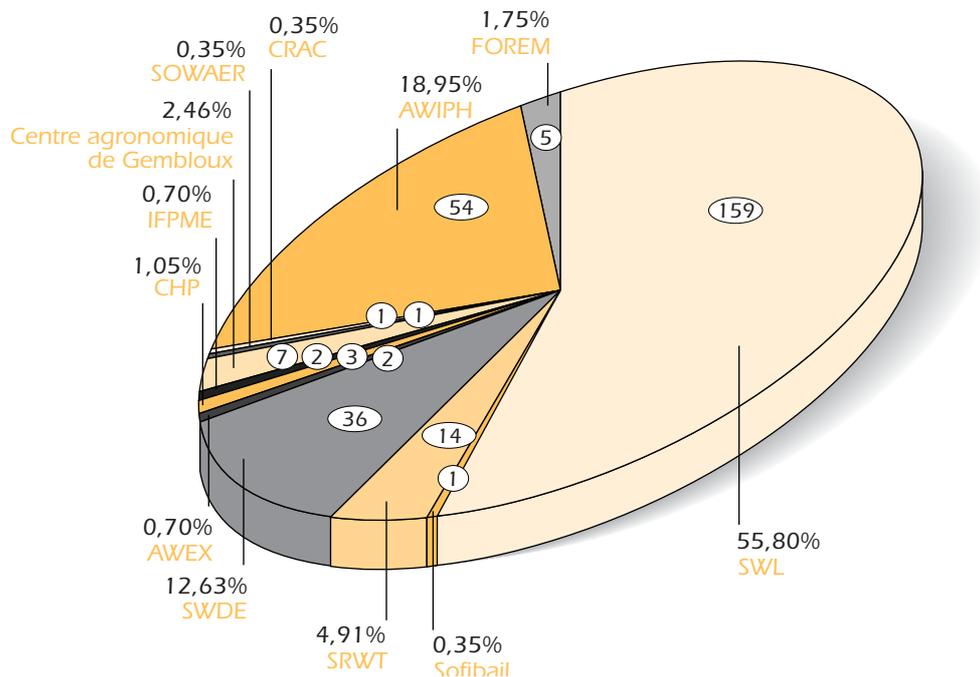
Quant à la forme, le Médiateur indique que le MET n'a pas répondu dans les règles prévues par l'arrêté. En effet, l'Administration aurait dû adresser à Monsieur H..., par envoi recommandé, un relevé des pièces manquantes, tout en lui précisant que la procédure recommencerait, dès qu'elle aurait reçu les pièces manquantes.

Le Médiateur ne peut pour autant conclure à un dysfonctionnement substantiel de l'Administration. Il clôture donc l'examen du dossier. Il informe ensuite l'ACNAW (l'autorité indépendante chargée du contrôle et du suivi des nuisances sonores aéroportuaires en Région wallonne) de l'objet de la réclamation et de son issue.

CHAPITRE 4

Les observations pour les Organismes d'intérêt public – OIP

1. Bilan général
2. Agence wallonne pour l'intégration des personnes handicapées – AWIPH
3. Office communautaire et régional de la Formation professionnelle et de l'Emploi – FOREM
4. Société wallonne du Logement – SWL
5. Société régionale wallonne du Transport – SRWT
6. Société wallonne des Eaux – SWDE
7. Agence wallonne pour l'Exportation – AWEX
8. Centres hospitaliers psychiatriques – CHP
9. Institut de Formation permanente pour les classes moyennes et les petites et moyennes entreprises - IFPME
10. Centre agronomique de Gembloux
11. SOWAER
12. Centre régional d'aide aux communes - CRAC



Bilan particulier des réclamations – Organismes d'intérêt public

Nombre total de réclamations	285
Demandes d'informations	30
Réclamations refusées	47
Réclamations acceptées et enquêtes terminées	181
Réclamations non fondées	80
Réclamations fondées	101
Correction impossible ou refusée	38
Correction totale obtenue	35
Correction partielle obtenue	28
En cours	27

1. BILAN GENERAL

Comparer la fréquence des interventions du Médiateur de la Région wallonne en faveur des Organismes d'intérêt public n'a aucun intérêt en soi. En effet, de par leur objet, ces Organismes ont un rapport à la population très différent. Certains, comme la SRIW ou l'ISSEP n'en ont quasiment pas. D'autres sont, par contre, en contact permanent avec leurs « clients », telles la SWL, l'AWIPH, la SWDE, la SRWT. Difficile aussi, dans ce contexte, de généraliser quant aux circonstances ou à la nature des réclamations traitées.

2. AGENCE WALLONNE POUR L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES - AWIPH

Les matières gérées par l'AWIPH touchent des domaines sensibles et concernent par définition des personnes fragilisées. Depuis le début des activités du Médiateur, les réclamations concernent majoritairement les aides individuelles à l'intégration. De manière générale, les griefs ont trait à la lenteur et à la complexité de la procédure qui régit ces aides. D'autres dossiers concernent le placement des personnes handicapées dans les services d'accueil. Si aucune conclusion générale n'avait été mise en exergue lors des précédents Rapports d'activités du Médiateur, cet exercice a révélé la problématique du subventionnement accordé aux services accueillant des personnes relevant de la catégorie C.

Bilan particulier des réclamations – Agence wallonne pour l'intégration des personnes handicapées

Nombre total de réclamations	54
Demandes d'informations	9
Réclamations refusées	9
Réclamations acceptées et enquêtes terminées	29
Réclamations non fondées	8
Réclamations fondées	21
Correction impossible ou refusée	9
Correction totale obtenue	8
Correction partielle obtenue	4
En cours	7

A Bilan général

Depuis son entrée en fonction, le Médiateur observe une constance dans les causes des réclamations exposées au Médiateur, tous secteurs confondus. Elles se concentrent sur trois aspects : l'information préalable de l'obligation d'introduire une demande d'intervention avant l'achat de matériel adapté, la gestion de la liste des personnes prioritaires en situation d'urgence, la détermination des catégories de prises en charge par les bureaux régionaux de l'Agence. Dans le secteur de l'Accueil et de l'Hébergement, il apparaît que l'évolution du nombre des réponses favorables octroyées aux usagers n'augmente pas dans la même proportion que celle des demandes, alors que le budget global est en hausse constante. Ceci s'explique d'abord par la croissance des subventions aux services, essentiellement liée à l'évolution incompressible des coûts de l'ancienneté de leur personnel ainsi qu'en raison des coûts inhérents à l'application des accords du non-marchand. Pourtant, différentes mesures destinées aux personnes les plus lourdement handicapées ont été favorisées par la reconnaissance d'agrément supplémentaires (plus ou moins équivalents à 200 places), liés à la création de nouvelles infrastructures ou de reconnaissance de services, relevant précédemment du régime privé.

Dans le domaine de l'Aide individuelle, les demandes sont aussi en augmentation constante. L'accroissement du budget, réel ici aussi, n'y suffit pas, d'où l'insatisfaction de nombreux usagers. Le Service du Médiateur constate cependant avec satisfaction que, conformément aux remarques qu'il fit les années précédentes, l'AWIPH a fait d'importants efforts pour rattraper le retard accumulé dans les décisions d'aide matérielle.

Cette situation d'inflation de la demande oblige l'Agence à revoir ses priorités d'intervention, en privilégiant les personnes en particulière difficulté. En soi, cette option est tout à fait défendable. Néanmoins, le Médiateur s'interroge sur le devenir des personnes ne répondant pas aux critères prioritaires, mais qui éprouvent, cependant, de nombreuses difficultés à s'intégrer seules dans la société. La stricte application des réglementations est encore souvent évoquée par les usagers comme une réponse trop restrictive à leurs besoins. Force est de constater l'étendue de ceux-ci. Le Médiateur tient à souligner que l'Agence a été un des premiers Organismes d'intérêt public de la Région wallonne à mentionner l'existence de son Service dans ses courriers de notification individuelle.

B Les aides matérielles

Le secteur de l'Aide individuelle à l'intégration reste prioritaire dans les cas de contestations examinées cette année par le Médiateur. Celles-ci portent sur des décisions de refus d'octroi d'interventions diverses, et plus accessoirement sur des retards de paiement.

Les problèmes récurrents concernant les aides matérielles, qui constituent la majorité des dossiers de réclamation traités par le Médiateur, ont notamment pour objet le dépassement de la limite d'âge (65 ans) pour l'obtention des aides, l'achat du matériel avant la demande d'intervention à l'AWIPH, la lenteur de traitement de certains dossiers, etc.

Au cours de l'exercice, le Service du Médiateur a à nouveau constaté que la répartition des matières entre les différents niveaux de pouvoir qui caractérisent l'organisation institutionnelle de notre pays, peut être, pour le citoyen, source de confusion. Ainsi, les réclamations relatives à des interventions pour des fauteuils roulants, formulées à l'encontre de l'AWIPH, alors que, dans ces cas-ci, c'est l'INAMI qui est prioritairement concerné. Des négociations sont en cours entre ces deux organismes, en vue de simplifier la procédure d'octroi des aides financières, destinées à l'achat et à l'adaptation de ce type de matériel.

Même constat pour le matériel de prévention des escarres, pour lequel il n'est pas toujours évident de savoir qui de l'AWIPH ou de l'INAMI peut prendre en charge les remboursements. Le Médiateur se réjouit qu'en ce domaine, l'Agence wallonne ait été attentive aux remarques qu'il avait soulevées (voir § B.6.).

B.1. Quand le retard incombe à un tiers

Si la réglementation impose aux bénéficiaires des aides matérielles accordées par l'AWIPH, d'introduire la demande avant d'acquérir le bien sollicité, elle exige également que la facture des travaux effectués ou du matériel acheté lui parvienne dans un délai d'un an à dater de la décision d'octroi. Sachant cela, Madame B... a voulu préventivement contacter les services du Médiateur parce qu'elle se rendait compte qu'indépendamment de sa volonté, elle risquait de ne plus être dans les conditions d'octroi de l'aide demandée à l'AWIPH. Petit résumé des faits (affaire 494) : la demande d'intervention introduite par Madame B... concerne un élévateur destiné à installer sa fille, handicapée moteur, dans son véhicule. Ayant reçu l'accord de l'AWIPH, elle contacte une firme spécialisée dans ce genre de matériel et passe commande. Le matériel est livré, installé et payé. La société tarde cependant à envoyer la facture d'acquiescement, malgré les nombreux appels de la cliente. L'échéance approchant, Madame B... informe le Bureau régional de l'AWIPH de la situation et parallèlement demande au Médiateur de l'aider à obtenir le document ou, à tout le moins, de ne pas être pénalisée pour un retard dont elle ne se sent pas responsable. Lorsque la firme finit par lui envoyer, non pas la facture enregistrée à la date de livraison, mais une copie de celle-ci, le délai prescrit est dépassé. Le document est aussitôt transmis au Bureau régional de l'AWIPH qui, jugeant que les pièces justificatives ne lui sont pas parvenues dans les délais légaux, refuse la demande d'aide de Madame B...

Le Médiateur, qui était régulièrement informé de l'état d'avancement du dossier, reprend alors l'affaire. Pour lui, la responsabilité du retard n'est pas imputable à la plaignante. Elle a agi avec discernement, en informant préventivement l'Agence et le Médiateur du problème qui risquait de se poser. Sur base des informations transmises par le Médiateur, l'AWIPH entame une enquête sur le sujet et conclut, à titre exceptionnel, au remboursement des montants initialement demandés.

B.2. Une période d'essai qui porte à confusion

Il est encore question de délais dans l'affaire 627. Parce que Monsieur R... souffre d'un handicap visuel important, son employeur décide d'équiper son poste de travail d'une loupe optique. Il introduit une demande d'intervention auprès de l'AWIPH, au titre d'aménagement d'un poste de travail. Mais, sur base de l'article 75 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 5 novembre 1998 stipulant que « la demande ne peut avoir pour objet l'aménagement d'un poste de travail réalisé avant la date de réception de la demande », elle est rejetée. Interpellé, le Médiateur tente d'obtenir des précisions. La loupe optique a été livrée à l'employeur de Monsieur R... le 18 décembre 2001. Le contrat de vente indiquait une période d'essai de six mois, au terme de laquelle la propriété du bien était transférée à l'acheteur s'il en était satisfait. Comme ce fut le cas, la facture fut liquidée en date du 18 juin 2002 et le poste de travail aménagé en conséquence. Mais ce qui mit en erreur l'AWIPH, c'est la date de la facture : elle était établie en date du dépôt du matériel à l'essai, c'est-à-dire le 18 décembre 2001, bien avant la demande d'intervention que lui fit parvenir l'employeur. Par contre, dans les faits, le paiement de la facture et les travaux d'aménagement, effectués six mois plus tard, sont bien postérieurs à la demande d'aide adressée à l'AWIPH. Le Médiateur a donc transmis à l'Agence les documents attestant que la vente avait été conclue à l'essai et que le prescrit de l'article 75 était respecté. L'AWIPH a, par conséquent, décidé de revoir sa position en faveur du demandeur.

B.3. Un décès qui remet en question une aide promise de l'AWIPH

Monsieur P... fait appel aux services du Médiateur parce que le Bureau régional de l'AWIPH refuse de rembourser les frais d'adaptation d'un véhicule ayant appartenu à son fils, aujourd'hui décédé (affaire 719). Le non-respect de l'article 55 de l'AR du 17 juillet 1991 précisant que « toute subvention accordée doit être utilisée aux fins pour lesquelles elle est accordée » est invoqué dans le courrier de refus. Qu'en est-il exactement ? En date du 12 septembre 2002, Monsieur P... achète à son fils F... une voiture qui a ensuite été adaptée à son handicap (la facture des adaptations date du 20 septembre 2002). Le 23 octobre, le fils de Monsieur P... décède. Peut-on invoquer dans cette affaire l'article 55 ? En effet, F...P... a bien été propriétaire et conducteur du véhicule adapté entre le 20 septembre et le 23 octobre 2002. C'est d'ailleurs le seul réconfort de sa famille qui avait mis dans ce véhicule toutes ses économies pour offrir au jeune homme ce cadeau tant espéré. De plus, il n'y a pas eu de détournement d'objectif de la subvention demandée à l'AWIPH. Elle avait été introduite pour adapter le véhicule aux handicaps du jeune homme et c'est ce qui fut fait. Certes, la voiture a été revendue par la famille, mais cela relève désormais de la gestion des droits de succession. La décision première de l'AWIPH d'accorder une aide financière pour l'adaptation du véhicule ne peut pas être revue en raison du décès. Dans cette affaire, le Médiateur a soutenu que l'AWIPH devait respecter son accord, mais vu la situation, le montant de l'aide à payer à la famille de F...P... pouvait correspondre à la différence entre le coût des adaptations (établi sur base de la facture) et le montant de la revente du véhicule. L'AWIPH a accueilli favorablement cette proposition.

B.4. Application problématique de l'article 7 de l'AGW du 3 juin 1999

Affaire 265. En août 1998, Monsieur G... est victime d'un accident au cours de ses vacances en Espagne, qui le laisse partiellement paralysé. Pour qu'il puisse conduire à nouveau une voiture, des aménagements du véhicule sont nécessaires. Il introduit donc à cet effet une demande d'aide individuelle à l'AWIPH. Cette aide lui est refusée. A l'appui de son refus, l'AWIPH invoque l'article 7, §1 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 3 juin 1999. Il y est stipulé que les frais exposés par une personne handicapée, en matière d'aide matérielle, ne sont pas indemnisables par l'Agence si cette personne a refusé de faire valoir ses droits ou si elle a transigé en cours de procédure à une intervention fondée sur une législation de réparation ou de droit civil, notamment les dispositions en matière de responsabilité civile. Or, c'est visiblement le cas. Le Médiateur, interpellé sur la question par Monsieur G..., s'en est bien rendu compte à l'examen du dossier : Monsieur G... a conclu une transaction avec l'auteur de l'accident. Mais peut-on le lui reprocher ? Cette transaction lui a en effet été conseillée par son avocat pour éviter une procédure judiciaire longue et coûteuse, puisque l'accident a eu lieu à l'étranger. Le Médiateur interpelle l'AWIPH. Dans ce cas-ci, l'Agence refuse de revoir sa position. Pour elle, Monsieur G... a transigé avec l'assureur de l'auteur du dommage, ce qui a eu pour effet d'abandonner la poursuite de toute action en justice. Les éventuelles conséquences de l'accident ont été définitivement réglées par la transaction. Dès lors, l'Agence n'a pas à intervenir. Le Médiateur constate que la position de l'AWIPH est conforme à la réglementation en vigueur. Néanmoins, la clause mise en avant pourrait présenter un caractère discriminatoire à l'égard des personnes qui, de bonne foi, ont accepté une transaction. Le Médiateur a donc contacté le Ministre de l'Action sociale et de la Santé pour lui exposer son point de vue. Celui-ci lui a répondu qu'un projet de modification de l'arrêté du 3 juin 1999 était à l'étude et que le problème évoqué pourrait être réglé par ce biais. Mais pour Monsieur G..., ce sera malheureusement trop tard, du fait des dispositions en vigueur au moment de l'introduction de sa demande et du principe de non-rétroactivité des mesures.

B.5. Un souci d'économie mal interprété par l'AWIPH

L'affaire 150 concerne une fois encore l'adaptation d'un véhicule. Monsieur P..., qui souffre d'une paralysie du bras gauche suite à un accident de la route, doit faire installer un dispositif de commandes du véhicule utilisables sans lâcher le volant (il s'agit d'un pommeau que l'on actionne avec la main droite). C'est en tout cas ce que recommande le CARA, un service de l'Institut belge pour la Sécurité routière. Monsieur P... demande donc une intervention financière de l'AWIPH pour cette adaptation. Le dossier est accepté. L'Agence accorde un montant de 722,11 € (HTVA) pour le transfert de la gauche vers la droite des commandes électriques.

Sur le conseil de la société qui effectue l'aménagement du véhicule, Monsieur P... accepte d'installer des commandes mécaniques plutôt qu'électriques, parce que le coût de l'opération est bien moindre (282,2 € TVA). Les travaux effec-

tués, il renvoie sa facture, comme convenu, à l'AWIPH. Mais celle-ci refuse le remboursement : la facture transmise ne porte pas sur les modifications prévues initialement. D'où l'appel à l'aide adressé au Médiateur.

Dans ses contacts avec l'AWIPH, ce dernier fait entendre que, non seulement l'aménagement du véhicule tel que réalisé apparaît parfaitement adapté au handicap de Monsieur P..., mais qu'en outre, il est beaucoup moins cher que le devis initial. Et d'ajouter qu'il lui semble difficile de reprocher à Monsieur P... d'avoir choisi, par souci d'économie, une autre option technique.

L'intervention du Médiateur fut judicieuse puisque l'AWIPH a accepté de réévaluer le dossier. A posteriori, elle a donc conclu que la finalité des travaux prévus initialement, à savoir permettre à Monsieur P... de conduire en toute sécurité compte tenu de ses problèmes physiques, était respectée et qu'il n'y avait pas lieu de remettre en cause le remboursement des aménagements. L'AWIPH a ici fait preuve de souplesse en privilégiant une interprétation de la réglementation qui tient compte d'une situation particulière, celle vécue par Monsieur P...

B.6. Un vade-mecum obsolète pourtant encore utilisé

Trois demandes similaires d'intervention pour un matelas et un surmatelas incorporé, destinés à la prévention des escarres, vont donner lieu à des réponses différentes de l'AWIPH. L'une d'entre elles est acceptée, tandis que les deux autres reçoivent un avis négatif. Or, il semble que le matériel dont le remboursement est demandé corresponde aux termes de l'arrêté du Gouvernement wallon du 3 juin 1999 fixant les modalités d'intervention de l'Agence pour des aides matérielles. Interpellé sur la question (affaire 767), le Médiateur demande des explications à l'AWIPH.

Aux dires de celle-ci, bien que les Bureaux régionaux de l'Agence se réfèrent aux prescriptions d'un vade-mecum interne destiné à distinguer ce que l'AWIPH ou l'INAMI doit financer, un changement d'interprétation de l'arrêté susmentionné a été observé au fil du temps. Et pour cause : la répartition de ces matières connexes est particulièrement enchevêtrée ; en outre, le matériel évoluant sans cesse, le vade-mecum est rapidement devenu insuffisant, prêtant même à confusion. Face à cette situation problématique, l'Agence a décidé d'approfondir la question. Le dossier technique a été actualisé et les Bureaux en ont été informés. Elle a également demandé à ses services d'organiser une séance d'information à destination des grands Centres hospitaliers et de revalidation pour qu'ils puissent correctement renseigner les patients à leur sortie sur les limites de ses interventions. Finalement, la personne qui avait reçu un accord favorable n'a pas été pénalisée malgré la mauvaise interprétation que le bureau régional de l'AWIPH avait faite du vade-mecum, en réalité, obsolète...

C L'hébergement

Au cours de l'exercice, le Médiateur et ses services ont eu à traiter plusieurs dossiers de réclamation concernant l'absence d'hébergements rapidement disponibles pour des cas jugés prioritaires. La gestion, par l'AWIPH, de la liste des cas prioritaires (c'est-à-dire en attente d'une solution de prise en charge) semblait déficiente. En effet, s'y trouvaient encore notifiées les coordonnées de personnes décédées depuis, ou ayant pu trouver une place en institution

Par ailleurs, le traitement des réclamations concernant la prise en compte effective des frais relatifs à la prise en charge en service d'accueil et d'hébergement de certaines personnes handicapées relevant de la catégorie C, a permis d'aboutir à plusieurs constats entraînant globalement la rédaction d'une recommandation (Partie IV, chapitre 2).

Ainsi, sur base des réglementations en vigueur, il a été observé que :

- l'accès prioritaire des personnes lourdement handicapées est un principe consacré dans les textes réglementaires et dans le contrat de gestion de l'AWIPH ;
- les articles 18 et 21 de la loi du 9 octobre 1997 précisent qu'il est accordé des subventions aux services pour les prestations effectuées en faveur des bénéficiaires qu'ils accueillent et que le montant de la subvention est établi sur les critères tenant aux caractéristiques des services et des bénéficiaires ;
- l'article 18 mentionne la condition des limites des crédits budgétaires, mais cette précaution ne signifie pas qu'un choix puisse être opéré entre les personnes pour que la subvention puisse être attribuée ou non ; le principe d'égalité de traitement des citoyens doit être respecté ;
- l'article 10 précise l'obligation pour les services de respecter les termes de leur agrément, y compris la capacité

agrée par catégorie de handicap ;

- l'article 4 impose que les activités et l'accompagnement éducatif et autres soient adaptés aux besoins des personnes. Ce principe est concrétisé dans les annexes 9, 10, 11 et 14, par l'obligation de respecter des quotas de personnel plus importants et l'octroi de subventions plus élevées pour la catégorie visée ;

Il convient par ailleurs de souligner la carence de places disponibles pour les adultes en grande difficulté (catégories B et C) et d'admettre aussi que le problème soulevé ne pose pas la question du moratoire en tant que tel mais plutôt la répartition des catégories dans le quota général de prises en charge des personnes de la catégorie C. Cela signifie aussi la juste rétribution des services spécialisés en fonction de l'augmentation de la charge de travail inhérente à ce type de prise en charge.

L'absence de l'adaptation des dites subventions place les services spécialisés dans une situation difficile sur le plan éthique, comprenant par-là que ces services devraient refuser les personnes qui ont le plus besoin de leur aide, alors que paradoxalement on leur enjoint de remplacer les personnes sortantes par des personnes prioritaires. En outre, les personnes visées sont parfois hébergées depuis de très longues périodes dans ce même service. Le changement de catégorie, se situant sur le plan administratif, ne peut avoir pour conséquence de leur imposer de partir.

De plus, cette absence d'adaptation des subventions engendre une situation factuelle potentiellement préjudiciable, autant envers les personnes handicapées que les membres du personnel, qui consiste à accepter des personnes souffrant de handicaps dits de la catégorie C, sans adapter le cadre du personnel, qui endosse par conséquent la responsabilité d'un risque d'accident.

Enfin, des subventions supplémentaires nouvelles ont été octroyées à des services dans le cadre de conventions individuelles pour des personnes répondant à cette même catégorie, alors que le passif de la régularisation des situations déjà existantes ne semblait pas avoir été réglé.

Compte tenu de ces observations, le Médiateur constate l'existence d'un vrai problème, faisant état d'une rupture du principe d'égalité de traitement.

En outre, le fait que la réglementation tende dans l'esprit comme dans la lettre, à ce que les services encadrent prioritairement des personnes de la catégorie C et corollairement soient subsidiés en fonction des besoins spécifiques des personnes, montre, à l'évidence, l'engagement de l'Exécutif à cet égard.

Cette situation préoccupante qui risquerait de s'accroître dans l'avenir inquiète le Médiateur qui suggère la régularisation de ces situations.

Un autre problème soulevé par certains dossiers est celui de la subjectivité qui est parfois reprochée à l'Agence wallonne, lorsqu'elle détermine pour les demandeurs une catégorie de prise en charge. Certains réclamants reprochent, en effet, aux équipes pluridisciplinaires chargées de cette détermination, de prendre leur décision sur base des dossiers et non d'un entretien avec les personnes concernées. Ces discussions remettent parfois en cause les conclusions de rapports rendus par des centres agréés spécialisés qui, eux, ont souvent longuement rencontré les personnes handicapées et leur entourage avant de rendre leur avis. Cette pratique entraîne une suspicion de la part des administrés à l'égard des décisions prises. L'exemple suivant est la démonstration de cette problématique.

C.1. Une déclassification embarrassante

Une décision de l'AWIPH pousse la famille T... à introduire une réclamation auprès des services du Médiateur. Cette décision modifie la catégorie de handicap dont est atteinte leur fille, M... En effet, le handicap de leur enfant était auparavant classé en catégorie 114+C (soit la catégorie correspondant au handicap le plus lourd), tandis que la nouvelle décision lui attribue un handicap de catégorie 114+B (soit un handicap relativement moins lourd). Les parents s'étonnent d'une telle décision parce que l'état de santé de leur fille ne s'est pas modifié dans les derniers mois. De leur avis, et de celui de l'équipe pluridisciplinaire du Centre agréé, M... a besoin des mêmes soins qu'auparavant.

L'autre crainte de la famille T... est que leur fille ne puisse plus rester dans le service dans lequel elle vit depuis longtemps parce que celui-ci n'est pas agréé pour l'accueil de personnes dont le handicap est classé en catégorie B. Le Médiateur, qui comprend les craintes de la famille T..., demande des explications à l'AWIPH. Pour le Président de la Commission d'appel, qui confirme par ailleurs la décision de l'Agence, M... ne remplirait qu'un seul des trois critères nécessaires à la catégorisation en classe C de son handicap. Il se réfère pour cela à l'article 21, §3, 3° de l'arrêté du Gouvernement wallon du 9 octobre 1997. Il ajoute également qu'au moment de l'entrée de la jeune fille dans l'institution, il y a huit ans, la réglementation appliquée était moins restrictive qu'elle ne l'est aujourd'hui. Les choses ont changé et la réglementation en vigueur doit être respectée. Cela dit, l'AWIPH précise que M... pourra rester dans l'institution, car l'agrément du service sera revu en conséquence. Elle ajoute enfin que la catégorisation du handicap de l'intéressée pourra toujours être révisée à la lumière de chaque élément nouveau qui surviendrait. En résumé, à la lumière de la réglementation actuelle, l'AWIPH interprète les critères définissant la lourdeur du handicap de M... différemment qu'en 1997, alors que toutes les personnes qui vivent avec elle attestent de la lourdeur et de la constance de son handicap. Certes M... pourra rester dans son milieu de vie, mais le service qui s'occupe d'elle recevra pour sa part moins de subsides pour des prestations qui, elles, restent similaires.

3.

OFFICE WALLON DE LA FORMATION
PROFESSIONNELLE ET DE L'EMPLOI - FOREM

L'Office communautaire et régional de la Formation professionnelle et de l'Emploi n'est visé qu'à titre marginal par les interventions du Médiateur. Depuis la création de l'Institution de Médiation, les réclamations reçues annuellement se chiffrent à moins d'une dizaine. L'objet de ces dossiers concerne des problématiques isolées (accès aux offres d'emploi, lisibilité des formulaires, accueil, ...) qui ne permettent nullement de dégager des remarques significatives quant au fonctionnement de cet Organisme.

Bilan particulier des réclamations – Office wallon de la Formation professionnelle et de l'Emploi

Nombre total de réclamations	5
Demandes d'informations	3
Réclamation refusée	0
Réclamations acceptées et enquêtes terminées	2
Réclamations non fondées	2
Réclamations fondées	0
Correction impossible ou refusée	0
Correction totale obtenue	0
Correction partielle obtenue	0
En cours	0

A Bilan général

À l'instar des précédents exercices, peu de réclamations concernant les services du FOREM ont été adressées au Médiateur.

Parmi les 5 cas que le Médiateur a eu à connaître au cours de l'exercice 2002-2003, trois dossiers avaient pour objet des demandes d'informations : sur la durée d'un contrat FPI (affaire 559) et sur les conditions de paiement de la prime y afférente (affaire 967), sur des formations (affaire 949). Le Médiateur a donc ici servi d'intermédiaire et a fait suivre les dossiers au FOREM. Le présent Rapport aborde ci-dessous, deux affaires.

A.1. Les plaignants ne sont pas toujours sans reproches

Affaire 1081. Dans un courrier adressé au Médiateur, un demandeur d'emploi, Monsieur P... se plaint d'une utilisation à mauvais escient de données à caractère personnel et du comportement d'une assistante sociale. Malgré le ton grossier de la missive, le Médiateur décide d'interroger le FOREM. Celui-ci répond que les données à caractère personnel qu'il a recueillies au cours du suivi dont Monsieur P... a bénéficié, ont été utilisées à l'usage exclusif de ses services et dans le strict respect de la mission de service public qui lui a été confiée. En effet, dans le cadre de la réglementation sur le chômage, certaines données obligatoires sont automatiquement transmises à l'ONEM. De même, lorsqu'il s'agit d'effectuer des démarches en vue d'une insertion, certaines données sont également envoyées aux services d'aide à la recherche d'un emploi. Le FOREM ajoute également que l'assistante sociale s'est comportée, en tout temps et en tous lieux, de la manière la plus professionnelle qui soit. C'est ce qu'il ressort de l'examen attentif du volumineux courrier que le FOREM a échangé avec Monsieur P... Le Médiateur a donc conclu au caractère non fondé de la réclamation.

A.2. Une discrimination dans l'organisation d'une formation ?

Monsieur V... s'est inscrit à une formation de « chauffeur bus-car », dans un Centre de Formation du FOREM. En cours de formation, un test de manœuvres est organisé. Monsieur V... ne satisfait pas à ce test. Cet échec met donc fin, conformément à la procédure, à sa formation. Monsieur V... ne peut admettre d'avoir été ainsi exclu de cette formation et saisit le Médiateur. Il reproche au FOREM de ne pas avoir organisé toutes les sessions de la formation « chauffeur bus-car » strictement de la même manière. Il y voit une discrimination et, sur cette base, conteste la décision du FOREM. Interrogé par Monsieur V., le FOREM admet que les deux dernières sessions de cette formation n'ont pas été analogues en tous points et que ce sont des circonstances extérieures (comme la survenance de jours fériés légaux) qui ont justifié des adaptations. Sur base du dossier que lui fournit Monsieur V..., le Médiateur ne peut déceler aucun dysfonctionnement. En effet, il est normal que le FOREM conserve une souplesse suffisante dans l'organisation de chaque session. Dans ce contexte, les différences d'organisation entre sessions ne peuvent être assimilées à des discriminations, dès l'instant où les méthodes de formation restent identiques. Sur base du seul dossier envoyé par le plaignant, le Médiateur a estimé la réclamation recevable, mais non fondée.

4.

SOCIÉTÉ WALLONNE DU LOGEMENT - SWL

Si la Société wallonne du Logement est le principal Organisme d'intérêt public visé par les interpellations du Médiateur, les dossiers concernent davantage les Sociétés de logement de service public que la SWL en tant que telle. Le nombre de réclamations doit bien entendu être relativisé tenant compte du fait que la Société wallonne du Logement et les Sociétés agréées oeuvrent dans un domaine extrêmement sensible et difficile si l'on s'en réfère à la situation souvent précaire des candidats-locataires et des locataires ainsi qu'aux difficultés financières que connaît le secteur du logement social. Le manque de transparence et les délais pour obtenir un logement décriés dans la plupart des réclamations ont amené le Médiateur à formuler une recommandation visant à une meilleure information des candidats-locataires. Quant aux problèmes de vétusté et de salubrité des logements, le Médiateur salue les mesures récemment engagées en vue de rénover le secteur.

Bilan particulier des réclamations – Société wallonne du Logement

Nombre total de réclamations	159
Demandes d'informations	13
Réclamations refusées	27
Réclamations acceptées et enquêtes terminées	104
Réclamations non fondées	53
Réclamations fondées	51
Correction impossible ou refusée	20
Correction totale obtenue	18
Correction partielle obtenue	13
En cours	15

A Bilan général

La matière est sensible et les problèmes récurrents. Il est donc compréhensible que parmi les Organismes d'Intérêt public, ce soit la Société wallonne du Logement qui génère le plus de réclamations auprès du Médiateur. Du fait de ces nombreuses interpellations, les contacts entre la SWL et les services du Médiateur se sont améliorés au fil des années pour aboutir à des relations saines et constructives, à de réelles opportunités de collaboration.

B L'attribution des logements sociaux

À l'instar des années antérieures, c'est principalement le délai d'attente pour l'obtention d'un logement qui est mis en cause par les réclamants qui s'adressent au Médiateur. En Région wallonne, on dénombre plus de 40 000 candidatures en attente. Parmi celles-ci, 82 % émanent de ménages disposant de revenus les plus faibles. Il s'agit de candidats qualifiés de ménages en état de précarité (ménages bénéficiant de moins de 13 600 € annuellement) qui, aux termes de la réglementation, jouissent d'une priorité d'accès au logement social. Néanmoins, au regard du nombre actuel de logements sociaux, peu de demandes sont rencontrées à brève ou moyenne échéance. Le nombre de candidatures en mesure d'être satisfaites par l'attribution d'un logement dépend, en effet, de l'accroissement du nombre d'habitations disponibles et du nombre de locataires qui quittent un logement. Or, d'une part, les nouveaux logements mis à disposition sont relativement peu nombreux (2507 logements de 1994 à 2000) et, d'autre part, le taux de rotation est faible (en moyenne un logement sur 12 se libère annuellement).

Au nombre de logements vacants s'ajoutent les critères d'attribution, à savoir l'application des règles de priorité réglementaires et la notion de logement adapté. Ces éléments expliquent les motifs pour lesquels la rencontre des demandes de logement social souffre de délais relativement longs (parfois plusieurs années) et le nombre conséquent de réclamations adressées au Médiateur.

Les réclamants font généralement part de la lenteur d'attribution et d'un sentiment généralisé de mécontentement à l'égard du manque de transparence dans les procédures d'attribution.

Si cette transparence a été renforcée depuis 1999 avec la consécration dans une norme réglementaire des règles de priorité, il subsiste des lacunes. En effet, il ressort de l'instruction des réclamations que les candidats se heurtent souvent à des difficultés pour accéder aux informations relatives à la libération éventuelle de logements et au respect des règles de priorité lors de l'attribution de ceux-ci. Par ailleurs, la majorité des réclamants ignorent qu'un droit de recours devant la Société wallonne du Logement leur est ouvert lorsqu'ils estiment que leur candidature a été écartée de manière irrégulière.

Sur base de ces constatations, le Médiateur a formulé une double recommandation destinée à garantir les recours et

une transparence améliorée dans la procédure d'attribution des logements sociaux. Il semble opportun que les accusés de réception des candidatures mentionnent systématiquement, les voies de recours existantes et leurs modalités d'introduction. D'autre part, afin que les recours puissent être exercés de manière optimale, il s'avère nécessaire que l'attribution d'un logement s'accompagne au préalable d'un dispositif publicitaire. Prendre de telles mesures ajouterait à la transparence des opérations et contribuerait à faire disparaître le sentiment d'injustice ressenti, à tort ou à raison, par de nombreux candidats locataires.

Constatant à travers ces recours l'absence régulière de motivation formelle des décisions d'attribution de logements, la SWL a pris récemment des mesures destinées à renforcer la transparence du processus. Dans sa circulaire du 10 janvier 2003, elle invite les Sociétés de logement social à motiver davantage leurs décisions. Elle leur demande de notifier le classement prioritaire du candidat dans l'ordre réglementaire d'attribution et d'impérativement expliquer au moyen de faits objectifs, toute dérogation à ce classement.

À ce propos, la circulaire de la SWL envoyée aux sociétés de logement de service public (SLSP) demande que les éléments invoqués dans la motivation de refus soient spécifiques et nécessairement en rapport direct avec la difficulté concrète rencontrée par le candidat éconduit. Il faut aussi que la motivation soit détaillée, surtout dans le cas d'une attribution par dérogation, puisque l'autorité dispose d'un large pouvoir d'appréciation. Enfin, cette motivation devra être licite ; elle devra respecter les règles constitutionnelles d'égalité de traitement et de non-discrimination.

Le Médiateur est aussi régulièrement confronté aux problèmes des familles nombreuses à la recherche d'un logement social. L'offre est rare parce que la plupart des logements de ce type sont de petites habitations comprenant au maximum deux chambres. Dans ces cas particuliers, l'action des Sociétés de logement n'est pas contestée. Il s'agit plutôt de conséquences de l'application stricte et rigoureuse de dispositions réglementaires relatives à l'attribution d'un logement social. Telle est la situation vécue par une famille nombreuse à qui on a refusé un logement de trois chambres parce que jugé « inadapté » au regard de la réglementation en raison du nombre trop élevé de personnes constituant le ménage (voir le détail de l'affaire ci-après). Pourtant ce logement, même trop petit, aurait pu temporairement améliorer leurs conditions de vie. N'aurait-on pas pu faire jouer ici le sens de l'équité afin de trouver une solution spécifique qui aurait été plus conforme à l'esprit du législateur ?

B.1. À la recherche d'un logement proportionné

Ce dossier, affaire 808, illustre une nouvelle fois un problème déjà soulevé par le Médiateur. En effet, les intéressés constituent un ménage de huit personnes (2 parents et 6 enfants) et louent une maison très humide, composée de 3 chambres et située en zone inondable. Ils ont introduit une demande de logement social.

Les logements sociaux de grande taille étant rares, ils ont sollicité une dérogation à l'arrêté du Gouvernement wallon du 25 février 1999 relatif à la location des logements sociaux afin de pouvoir occuper un logement de trois chambres seulement. La Société de Logement leur signale que, vu la composition du ménage et particulièrement les âges et sexes respectifs des enfants, c'est un logement de 6 chambres qui est proportionné à la taille de ce ménage.

La Société de Logement accepte une dérogation à la réglementation et décide de prendre en compte une demande pour un logement de 4 chambres. Néanmoins, elle indique qu'aucun logement de 4 chambres n'est libre pour l'instant.

La Société refuse d'accorder une dérogation pour un logement de 3 chambres. En effet, un tel logement ne respecterait pas les critères minimaux de salubrités relatifs à la dimension du logement qui ont été fixés par l'arrêté du Gouvernement wallon du 11 février 1999 déterminant les critères de salubrité.

Le Médiateur estime que la décision de la Société de logement est fondée. Il clôture donc le dossier, non sans regret puisque aucune solution n'a pu être trouvée pour cette famille qui sera contrainte de rester dans un logement totalement inadapté au ménage.

Dès lors et à toutes fins utiles, le Médiateur informe ce ménage de la possibilité de demander des allocations de déménagement et de loyer.

C *Les conditions de vie*

Dans ses Rapports successifs, le Médiateur a souvent pointé les problèmes de vétusté, les dégradations, le manque d'entretien des logements sociaux. Cette année encore, plusieurs réclamations lui ont été adressées à ce propos. Selon l'inventaire réalisé par la SWL, 35% du parc locatif social wallon présente des déficiences techniques importantes. On ne peut donc que saluer la décision du Gouvernement wallon du 3 juillet 2003 autorisant cet Organisme à emprunter 1 milliard d'euros pour le financement du programme exceptionnel visant à la sécurisation et à la salubrité des logements sociaux. Cette opération répond à la résolution du Parlement wallon invitant le Gouvernement wallon à présenter un programme d'actions global et ambitieux applicable au logement social. Cet assainissement du parc locatif social devrait également avoir une influence positive sur la diminution des charges locatives et devrait permettre la remise en location de 2000 logements jusqu'aujourd'hui inoccupés parce qu'insalubres. En outre, les Sociétés devront davantage veiller à la gestion et à l'entretien régulier de leur patrimoine en affectant un certain montant à la réparation et à l'entretien des habitations.

D *Les relations entre le locataire et la SWL*

Un certain nombre de dossiers, concernant la SWL et traités par les services du Médiateur, se rapportent à des problèmes locatifs qui résultent des aspects civils du contrat de bail. Dans ces cas-ci, le rôle du Médiateur est de sensibiliser la Société de logement social concernée au problème posé et de faciliter le dialogue entre le locataire réclamant et la direction de la Société.

Le Médiateur porte en général une attention particulière aux dossiers d'arriérés de loyer parce qu'en l'absence de solution, l'expulsion du locataire peut être envisagée. Le problème est bien réel. En Région wallonne, l'arriéré de paiement de loyer pour le secteur du logement social atteindrait les 9 millions d'euros. S'il est légitime que les Sociétés de logement social tentent de récupérer les loyers non perçus, il faut également être attentif à la précarité du statut financier et social de la majorité des locataires en défaut de paiement. Les obliger à quitter leur logement ne peut qu'accroître leurs difficultés de vie. La conciliation s'avère donc ici extrêmement importante. Force est de reconnaître que dans la plupart des cas, les Sociétés de logement social privilégient cette procédure et consentent souvent au locataire déficient des facilités de paiement pour parvenir à résorber ses arriérés. Depuis le 1er janvier 2003, une telle procédure est d'ailleurs expressément visée par un nouvel article du Code judiciaire traitant des dispositions relatives aux baux à loyer de résidence principale. Cet article prévoit une procédure de conciliation obligatoire avant toute introduction, auprès d'un Juge de Paix, d'une demande d'adaptation de loyer, de recouvrement d'arriérés de loyer ou d'expulsion.

D.1. L'indulgence d'une Société de logement social

Locataire d'un logement social, Monsieur B... a reçu un courrier le menaçant d'expulsion parce que ses loyers de novembre, décembre et janvier demeurent impayés. Investiguant sur son cas (affaire 632), le Médiateur apprend que l'intéressé vit seul, qu'il a été victime d'un accident de travail pour lequel il n'a touché encore aucune indemnité et qu'il tire ses revenus actuels de l'INAMI. Dépressif depuis l'accident, Monsieur B... avoue aux services du Médiateur qu'il n'a pas correctement géré son budget ces derniers mois.

Le Médiateur prend alors contact avec la Société locatrice pour solliciter son indulgence par rapport à ce cas particulier. Il souligne qu'une décision d'expulsion engendrerait ici de graves conséquences. En réponse, la Société concernée rappelle au Médiateur qu'elle doit lutter impérativement contre les mauvais payeurs. Néanmoins, elle est prête à se montrer indulgente à l'égard de Monsieur B... parce que c'est la première fois qu'il n'est pas en ordre de paiement. Elle lui enverra donc une assistante sociale pour établir avec lui un plan d'apurement.

Le Médiateur informe alors Monsieur B... de la bienveillance dont a fait preuve dans son cas la Société de logement. Il l'invite également à consulter un centre de médiation de dettes pour pouvoir être aidé dans la gestion de son budget.

D.2. Expulsion en vue

L'affaire 734 est tout aussi dramatique, mais ici la Société de logement ne reviendra pas sur sa décision pour cause de récidive. L'intervention du Médiateur n'y pourra rien changer. Monsieur H... occupe la même maison sociale depuis seize ans. Voilà trois ans qu'il y vit avec sa compagne. C'est elle qui gère les comptes du ménage parce que Monsieur H..., vu sa profession de chauffeur routier, n'est pas souvent à la maison. Souffrant de troubles psychiatriques, elle n'est cependant pas capable d'assumer cette tâche et, sans que Monsieur H... ne s'en aperçoive, des trous apparaissent dans le budget : le couple se retrouve ainsi avec une dette de loyer de 3.000 € et un passif de 12.400 € à l'égard d'autres créanciers. Dans un premier temps, la Société de Logement leur a accordé un plan d'apurement, mais le couple ne s'y est pas tenu. Elle exige depuis le remboursement intégral du montant qui lui est dû. On en est là, lorsque Monsieur B... contacte les services du Médiateur pour qu'il intercède en sa faveur : la Société de logement ne pourrait-elle pas lui accorder un nouveau plan d'apurement et suspendre la procédure d'expulsion ? Le Médiateur entreprend des démarches en ce sens, mais la Société de logement refuse d'accorder de nouvelles facilités de paiement. Premièrement, fait-elle remarquer au Médiateur, Monsieur B... a obtenu de ses services un plan d'apurement en août 2002 et il ne l'a pas respecté. Deuxièmement, en décembre 2002, la Justice de Paix a rendu un jugement par défaut autorisant Monsieur B... à apurer ses dettes par mensualités de 75 €. Le jugement prévoyait que s'il ne respectait pas les échéances de paiement, ce qui fut le cas, il devrait s'acquitter de la totalité de l'arriéré de loyers. Troisièmement, ce n'est pas la première fois que Monsieur B... fait l'objet d'une telle procédure ; par le passé déjà il fut obligé de rembourser intégralement la somme qu'il devait. Devant pareille situation, la Société de logement fait comprendre au Médiateur qu'elle refuse de déroger au jugement de la Justice de Paix et qu'elle refuse de suspendre la mesure d'expulsion.

D.3. Eviter l'éclatement de la cellule familiale

Monsieur G... est éducateur dans un Service d'Aide à la Jeunesse et il accompagne un enfant en difficulté qui, après avoir passé deux ans en institution, vient de réintégrer la cellule familiale. Mais un problème se pose. La situation sociale du père de l'enfant, Monsieur B... est plus que problématique : il est au chômage et surendetté. Il est d'ailleurs suivi pour cette raison par le Service de médiation de dettes du CPAS dont il relève. Si Monsieur G... saisit le Médiateur régional de cette affaire (n°908), c'est parce que la Société qui lui loue un logement social vient d'obtenir un jugement par défaut pour son expulsion au motif de loyers impayés. S'il devait en être ainsi, tout le travail de réinsertion serait remis en question puisque l'expulsion provoquerait inévitablement l'éclatement de la cellule familiale nouvellement reconstituée. Avertis de la situation, les services logement de la commune entament la recherche d'un logement de transit pour Monsieur B... et son fils. L'intervention du Médiateur consistera donc à demander à la Société de logement social de surseoir à l'expulsion de Monsieur B... pour qu'il ne se retrouve pas à la rue tant que les services du CPAS ne lui auront pas trouvé un logement provisoire. Elle y consent et pour garantir la stabilité de la cellule familiale, accepte de différer l'expulsion de deux mois et demi. Entre temps, Monsieur B... et son fils... avec l'aide du CPAS, devraient pouvoir retrouver une autre habitation.

D.4. Peut-on vivre dans un logement social et être en même temps propriétaire d'un autre logement ?

En 1993, Monsieur H... décide d'habiter avec Madame D... qui, depuis plusieurs années, occupe un logement social. Il contacte la Société de logement bailleresse parce qu'il souhaite s'assurer au préalable qu'il n'y a pas d'incompatibilité entre le fait qu'il devienne cohabitant d'un logement social alors qu'il est aussi propriétaire usfruitier d'un logement dont le revenu cadastral est fixé à 387 €. Pour la Société de logement, cette situation n'est pas problématique et Monsieur H... peut donc emménager.

Neuf ans plus tard, Monsieur H..., alors âgé de 78 ans, reçoit un courrier inquiétant de la Société de logement social. Ayant constaté sur son dernier avertissement-extrait de rôle qu'il était propriétaire d'un logement au revenu cadastral dépassant les 372 € elle estime qu'il se trouve en infraction par rapport à l'article 4 du contrat de bail. Il est, en effet, stipulé dans cet article que si le locataire ou l'un des membres du ménage qui occupe le logement social, possède la jouissance d'un logement en propriété dont le revenu cadastral dépasse les 372 €, le bail pourra être résilié. L'arrêté du Gouvernement wallon du 25 février 1999 prévoit lui aussi cette incompatibilité puisqu'il y est dit que pour pou-

voir bénéficier d'un logement social, aucun des membres du ménage postulant ne peut avoir la jouissance entière d'un logement, qu'il soit en propriété ou en usufruit. Forte de cet argumentaire, la Société de logement social n'exclut donc pas, dans son courrier, de résilier le contrat de bail signé jadis par la compagne de Monsieur H...

La crainte d'un déménagement vu leur âge avancé respectif et la maladie d'Alzheimer dont souffre sa compagne, poussent Monsieur H... à demander l'intervention du Médiateur (affaire 55). La Société de logement social ne peut-elle pas ici faire preuve d'indulgence ? D'autant, fait remarquer le Médiateur, qu'il a fallu neuf ans pour qu'elle relève l'incompatibilité décrite dans l'article 4 du contrat de bail et qu'un déménagement perturberait à coup sûr ces deux personnes âgées.

À la demande du Médiateur, la SWL analyse le dossier et relève que Monsieur H... était déjà propriétaire au moment où il a fait du logement de Madame D... sa résidence principale : on ne peut donc pas parler d'acquisition du bien par un membre du ménage en cours de bail. L'arrêté du 15 juin 2001 sur le nouveau contrat de bail, n'interdit pas le locataire ou l'un des membres du ménage de devenir propriétaire d'un logement en cours de bail. Une disposition qui s'appuie sur une recommandation du Conseil d'Etat : selon l'article 1er, 9° du Code du Logement, « le logement social est destiné à l'habitation de ménages en état de précarité ou disposant de revenus modestes lors de leur entrée dans les lieux ». La SWL conclut dès lors que la condition de non-propriété doit s'appliquer à l'entrée dans un logement. Elle ne peut donc pas être utilisée par la suite pour résilier le contrat de bail. En conséquence, il serait donc délicat de réclamer le départ de Monsieur H... La SWL fait part de cette interprétation de la réglementation à la Société de logement social concernée qui, sur base de cet argumentaire, accepte que le couple âgé reste dans son logement.

D.5. Une famille trop grande pour le logement social qu'elle occupe

L'affaire 759 a été soulevée par une personne vivant depuis quelque temps avec ses deux enfants de 6 et 9 ans dans un logement social et souhaitant y héberger sa nouvelle compagne et les quatre enfants de celle-ci (4, 7, 12 et 14 ans). Il en avertit la Société de logement bailleuse et demande par la même occasion l'autorisation de procéder à quelques travaux d'aménagement. Il introduit aussi une demande de mutation pour un logement adapté à la taille de la nouvelle famille. Devant le refus catégorique de la Société de logement et la crainte d'être désormais expulsé, le locataire fait appel au Médiateur. Par courrier, celui-ci interroge la Société de logement : l'expulsion de la famille est-elle réellement projetée et sinon, quelle pourrait être la solution à envisager ? La réponse ne se fait pas attendre. La Société reconnaît avoir interdit toute transformation dans le bâtiment, en l'occurrence, l'aménagement du grenier en chambre ; d'abord pour des raisons de sécurité et de salubrité, ensuite pour des motivations techniques de gestion du patrimoine. Par contre, elle assure n'avoir jamais refusé de demande de mutation pour la simple et bonne raison que le locataire ne lui en a jamais fait part. Cela dit, si telle est son intention, elle ne peut rien lui proposer dans l'immédiat parce qu'elle ne dispose pas de logement adapté à la taille de sa famille.

Le Médiateur prend acte de ce courrier, mais décide toutefois de téléphoner au directeur gérant de la Société concernée pour la question de l'expulsion. La crainte du plaignant est-elle ou non fondée ? De l'avis du directeur, le logement en question est assurément surpeuplé depuis l'agrandissement de la famille et cette situation n'est pas acceptable dans la mesure où elle ne respecte pas la réglementation sur les critères de salubrité des logements. Néanmoins, aucune procédure d'expulsion n'est à ce jour envisagée.

Ne pouvant pas ici conclure à un dysfonctionnement, le Médiateur décide de clôturer le dossier.

D.6. Une mutation en attente pour cause de logement mal entretenu

Un autre dossier de surpopulation dans un logement social est ouvert par les services du Médiateur à l'initiative d'un service d'intervention éducative (affaire 710). Il concerne une famille de cinq personnes, la mère et ses quatre enfants (un garçon de 12 ans et trois filles de 13, 7 et 3 ans) que suit le service en question. Le logement qu'elle occupe se compose d'un salon, d'une cuisine, de trois chambres et d'une sixième pièce qui, à l'origine, était une salle de bain, mais qui aujourd'hui n'a plus de commodités. Pour cette raison, le ménage a introduit et confirmé plusieurs fois depuis 1992, une demande de mutation. Sans résultat. Le Médiateur intervient auprès de la Société locatrice parce qu'il est évident que le logement de la famille plaignante ne correspond pas aux normes d'occupation fixées par l'article 1er, 9° de l'arrêté du 25 février 1999 relatif à la location de logements sociaux. En outre, une telle demande de mutation doit, en vertu de l'article 10 du même arrêté, être considérée comme prioritaire. Pour quelles raisons dès lors, le trans-

fert n'a-t-il toujours pas été opéré ? Et en la matière, que peut encore espérer la famille ?

La Société de logement, dans sa réponse au Médiateur, confirme que la demande de mutation a été enregistrée pour la première fois en 1992. C'était à peine six mois après l'arrivée de la famille dans l'habitation sociale. Depuis, l'un de ses agents s'est rendu sur place à plusieurs reprises et a constaté le mauvais entretien du logement ; ceci constituant un frein à l'avancement de la mutation. Néanmoins, reconnaît-elle, depuis le suivi de la famille effectué par le service d'intervention éducative, des progrès sensibles ont été enregistrés sur plusieurs tableaux. Elle enverra donc son assistante sociale pour faire un nouveau rapport sur l'état du logement. Rapport qui sera étudié tout particulièrement dans la perspective de l'octroi éventuel à cette famille d'un logement mieux adapté.

Ce dossier met en évidence la difficulté des sociétés bailleuses à appliquer strictement la législation sur les logements sociaux lorsqu'elles craignent, à tort ou à raison, qu'un locataire puisse occasionner des dégâts locatifs ou ne puisse assurer le paiement de son loyer. Il souligne aussi à quel point les délais d'attente imposés aux demandeurs sont parfois importants.

E *Le calcul des charges locatives et du loyer*

E.1. Le Médiateur clarifie par ses explications un calcul compliqué

Se posant des questions sur l'évolution du montant de son loyer, un locataire de la Société de logement social S... décide de faire appel au Médiateur (affaire 592). Il souhaiterait une explication, voire même une correction du montant fixé. En réalité, le calcul des charges locatives et du loyer d'un logement social est soumis à une réglementation particulièrement complexe. Dans ce cas-ci, le Médiateur va donc éclairer le demandeur sur cette pratique.

La réglementation indique que le loyer est calculé en fonction des revenus annuels du locataire. Les revenus annuels pris en compte sont ceux qui sont certifiés par le fisc, autrement dit, les revenus figurant sur le dernier avertissement-extrait de rôle du locataire. Une disposition particulière complète cependant ce principe général : si les revenus ont diminué de plus de 15 % par rapport aux derniers revenus certifiés par le fisc, le calcul du loyer prend en compte les revenus actuels et non ceux figurant à l'avertissement-extrait de rôle. De ce fait, dans certains cas, les revenus pris en compte pour le calcul du loyer ne suivent pas chronologiquement l'évolution des revenus réels du locataire.

Le locataire de la Société S... a visiblement bénéficié de cette disposition particulière. En raison du décès de sa femme, Monsieur G... a, en effet, vu ses revenus annuels diminuer de plus de 15% par rapport à l'année de référence figurant sur le dernier avertissement-extrait de rôle (à savoir 1998). Pour le calcul du loyer 2001, la Société de logement S... a donc pris en compte les revenus 2001 du locataire. Elle a fait de même en 2002 vu la nouvelle baisse des revenus du locataire cette année-là. En 2003, par contre, l'écart entre les derniers revenus certifiés par le fisc et les revenus de l'année étant inférieurs à 15 %, la Société de logement n'a plus pu prendre en compte les derniers revenus du locataire et s'est basée sur l'avertissement-extrait de rôle 2000. La variation des revenus de référence pris en compte pour le calcul du loyer, a inévitablement perturbé l'évolution « logique » du montant du loyer. D'où l'incompréhension de Monsieur G...

E.2. Les effets du changement de composition de ménage sur le loyer

Le dossier 910 traité par les services du Médiateur et relatif au calcul d'un loyer suite au départ d'un des membres du ménage, n'a pas été clôturé en faveur du réclamant. Ayant pris l'affaire en main, le Médiateur s'est en effet rendu compte que la Société de Logement n'avait fait, dans sa décision, qu'appliquer les dispositions légales en la matière. Madame B... s'est plainte d'avoir dû payer, pour le loyer du mois de janvier 2003 de son logement social, un montant calculé sur la base de ses revenus propres, cumulés à ceux de son fils. Or, celui-ci a déménagé le 2 janvier et a entériné le changement d'adresse le 3. Dès le mois d'octobre, Madame B... avait signalé à la Société de logement ce départ imminent. Madame B... trouve injuste de devoir payer pour janvier un loyer plus élevé, alors que son fils n'a habité avec elle que deux jours ce mois-là. Mais, ici, la Société de logement n'est pas en tort. L'arrêté du Gouvernement wallon du 25 février 1999 relatif à la location des logements sociaux, stipule en son article 20, §3, alinéa 2 que le nouveau loyer est appliqué le premier jour du mois qui suit la notification, par le locataire, de la diminution de ses revenus. Le changement dans la composition du ménage de Madame B... entraînant une baisse de

ses revenus, ayant été enregistré par la Société de logement le 3 janvier, il était normal, au vu du prescrit de l'arrêté wallon, que la modification du montant du loyer n'intervienne qu'au 1er février 2003.

F *La Société wallonne du Crédit social*

La création de ce nouvel Organisme s'inscrit dans le cadre de la réorganisation du crédit hypothécaire social. Cette réforme devrait être bénéfique pour les administrés, dans la mesure où il est prévu la création de guichets uniques du crédit social, afin de permettre aux candidats-emprunteurs de trouver, en un même lieu, tous les « produits » du crédit hypothécaire social financés par l'intervention régionale. Par ailleurs, le nouveau mode de financement des prêts hypothécaires sociaux devrait palier aux carences de l'ancien mécanisme qui conduisait notamment certaines sociétés de crédit social à devoir refuser l'octroi de prêts en cours d'année, parce que l'enveloppe annuelle était consommée avant la fin de l'exercice.

Cette année, le Médiateur a reçu une dizaine de réclamations concernant la Société wallonne de crédit social. Les réclamations concernent pour la plupart le fait que le traitement des prêts hypothécaires sociaux a été suspendu entre décembre 2002 et le 1er avril 2003, dans le cadre de la réorganisation susvisée.

Ainsi, certaines personnes qui s'étaient rendues auprès de Sociétés agréées et où elles avaient été informées que leur demande était recevable, sous réserve de l'approbation de la Société de crédit social, ont signé une promesse de vente d'une validité de 3 mois.

Toutefois, vu la suspension de traitement des demandes, leur dossier n'a pas été traité dans les délais requis et plusieurs candidats acquéreurs se sont retrouvés dans une situation délicate, qui les a parfois obligés à renoncer à acheter l'habitation qu'ils convoitaient ou à payer des indemnités au vendeur.

Parallèlement à la réorganisation du secteur du crédit hypothécaire social, une nouvelle réglementation relative à l'octroi des prêts est entrée en application le 1er avril 2003. Désormais, la mensualité du prêt ne peut pas être supérieure à 25% des revenus mensuels globalement imposables du demandeur alors qu'elle était limitée à 30% par le passé. Cette diminution, tout à fait louable puisqu'elle vise à prévenir les situations de surendettement, a soulevé quelques mécontentements que le Médiateur a dû instruire. En effet, sur base de cette nouvelle réglementation, la Société de crédit social a refusé certains prêts et en a accordés d'autres mais pour des montants inférieurs à la demande initiale.

F.1. Dérogations pour bénéficier du prêt « jeunes », malgré les délais dépassés

En décembre 2002, Madame P..., qui vit en appartement avec son fils, signe un compromis de vente pour une maison et donne son renon au propriétaire du logement qu'elle occupe. Début janvier, elle introduit une demande de prêt auprès d'une société agréée par la Société wallonne du Crédit social. À la mi-février, le dossier est constitué. La demande, lui dit-on, sera examinée au plus tard pour le 17 mars 2003 ce qui lui permettra de signer l'acte de vente à la mi-avril. En l'absence de réglementation en matière de prêts hypothécaires sociaux (voir ci-dessus), le dossier de Madame P... est ajourné deux fois. Il ne sera examiné par la Société wallonne de Crédit social que le 1er avril. Impossible dès lors de signer l'acte de vente chez un notaire avant le mois de mai. Le problème, c'est que Madame P... aura 35 ans le 22 avril 2003 et que, si l'acte de vente est signé après cette date, elle ne pourra plus bénéficier du prêt « jeunes ». En effet, pour ce type de prêts, la personne contractante doit avoir moins de 35 ans le jour de la signature de l'acte.

S'estimant injustement pénalisée, Madame P... recourt aux services du Médiateur (affaire 924). Celui-ci acquiesce : Madame P... ne devrait pas être privée des avantages auxquels elle avait normalement droit à cause de la lenteur de traitement d'un dossier. Il décide alors d'interroger l'Administration sur les solutions existantes. Le cas de Madame P... n'est pas isolé, lui répond-on et l'Administration est consciente du problème. D'ailleurs, le Ministre du Logement examine la manière dont il pourrait le résoudre. Quelques jours plus tard, le Médiateur est informé que le Ministre a décidé d'accorder une dérogation exceptionnelle aux demandeurs lésés : il a décidé de prolonger de trois mois la limite d'âge réglementaire du prêt « jeunes » pour les demandeurs qui bénéficient d'un crédit hypothécaire social octroyé sur base du règlement approuvé le 1er avril 2003 et qui signeront l'acte de vente de leur nouvelle habitation avant le 30 juin 2003. Madame P..., qui remplit ces conditions, profitera dès lors de la dérogation.

F.2. Un refus pour éviter le surendettement

Affaire 946. Madame D... est au chômage. Qui plus est, les médecins ont diagnostiqué chez elle la sclérose en plaques. Madame D... est locataire et s'acquitte mensuellement d'un loyer d'environ 400 €. C'est beaucoup. A ce prix-là, pense-t-elle, elle pourrait devenir propriétaire. Or, justement, en septembre 2002, elle trouve une maison qui lui convient parce que, d'une part, elle se situe non loin de chez sa sœur, et d'autre part, parce qu'elle pourrait très bien y vivre au rez-de-chaussée. Deux arguments de poids en cas d'évolution de la maladie. Décidée, Madame D... se renseigne auprès d'une Société agréée en vue d'obtenir un prêt. Il lui est répondu qu'a priori, il n'y aurait pas d'obstacle majeur à l'ouverture d'un dossier et à l'obtention d'un prêt à taux réduit. Quelque peu rassurée, Madame D... signe le compromis de vente pour un montant de 57.015 €, payable au plus tard le 4 février 2003.

Mais à la Société agréée auprès de laquelle elle introduit son dossier, elle demande un montant plus élevé : il y a des travaux d'amélioration indispensables à faire (prix estimé : 22.485 €) et le paiement de la prime d'assurance vie (3.436,71 €), elle aimerait donc emprunter 82.082,82 € remboursables en 27 ans par mensualités de 411,95 €. En interrogeant la Centrale des crédits aux particuliers de la Banque nationale, la Société wallonne de Crédit social (SWCS) qui étudie l'octroi du prêt, constate que Madame D... ne s'est pas acquittée de deux dettes, ce qui constitue un obstacle majeur pour la poursuite de l'examen de demande du crédit. Madame D... s'en explique : il s'agit là de divers crédits à la consommation, contractés à son insu par son ex-mari. Etant mariée sous le régime de la communauté des biens, elle est donc devenue, malgré elle, débiteur du remboursement. Consciente de l'obstacle que ces deux dettes constituent pour l'obtention de son prêt, Madame D... s'empresse néanmoins de les apurer. Le 22 janvier 2003, elle produit les deux attestations de remboursement des deux sociétés ayant communiqué à la Banque nationale les défauts de paiement.

À ce moment-là, son dossier n'est, pas encore examiné. Et pour cause, l'octroi des prêts hypothécaires est suspendu dans l'attente de la nouvelle législation. Madame D... qui voit approcher l'échéance du 4 février doit faire patienter le vendeur. Son dossier ne sera soumis au Comité de crédit de la SWCS qu'en avril... et il remettra un avis négatif. La décision est motivée par l'application des règlements de prêts 2003 et tout particulièrement par l'importance des charges mensuelles de remboursement du crédit : 411,95 € représente dans le budget de Madame D... un rapport charges/revenus de 48%. Ce qui semble exorbitant dans la mesure où il ne lui restera plus pour vivre que 658,85 € par mois, allocations ALE, familiales et pension alimentaire comprises.

Madame D... en appelle alors au Ministre du Logement et au Médiateur de la Région wallonne pour déterminer si une reconsidération de la décision de la Société wallonne de Crédit social ne pourrait pas être envisagée. Elle se dit tout à fait capable de payer les mensualités du prêt puisque actuellement elle loue un logement dont le loyer équivaut au montant de la mensualité du prêt sollicité.

Pour en savoir plus, le Médiateur entre en contact avec l'organisme de prêt et il constate qu'il sera difficile d'infléchir sa décision. En effet, si la mission de la SWCS est surtout de permettre à des personnes disposant de faibles revenus d'accéder à la propriété, il faut aussi que l'exercice de cette mission s'inscrive également dans le cadre des règles élémentaires de prudence et de bonne gestion qui incombent à tous les dispensateurs de crédits : la SWCS doit refuser un crédit lorsque le projet envisagé dépasse la capacité financière des candidats emprunteurs. L'acquisition d'un logement trop cher peut être la source de difficultés financières, économiques et sociales qui conduisent inexorablement au surendettement.

Dans le cas de Madame D..., la Société wallonne du Crédit social explique aussi au Médiateur qu'elle a envisagé de limiter le montant du crédit au coût de l'acquisition de l'immeuble et des travaux absolument indispensables. L'opération s'élèverait, selon cette option, à environ 70.688 €, soit, en 27 ans, une charge mensuelle de remboursement de 341 €. Mais cette charge représente encore 40% du revenu mensuel brut de l'intéressée et en regard de la nouvelle réglementation en vigueur, elle n'est pas acceptable. Par ailleurs, la Société wallonne de Crédit social se dit prête à examiner toute nouvelle demande de crédit que lui soumettrait Madame D..., mais à condition que le plan financier de l'opération envisagée respecte sa capacité financière ou qu'une caution solidaire concomitante appuie l'acte de prêt.

Le Médiateur prend acte de la décision de la SWCS. Certes, les aspirations de Madame D... ne sont pas rencontrées, mais l'attitude de l'organisme de crédit doit être respectée parce qu'elle est guidée par le souci d'éviter à Madame D... une situation financièrement intenable.

G *Le Fonds du Logement des Familles nombreuses*

En juillet 2002, Monsieur B... introduit une demande de prêt hypothécaire auprès du Fonds du Logement des Familles nombreuses de Wallonie. Lors de l'instruction de son dossier, l'Administration du Fonds lui demande de produire un avertissement-extrait de rôle justifiant les revenus perçus en 2000. C'est là que réside de problème de la 612e affaire traitée par le Médiateur : en 2000, Monsieur B... vivait et travaillait au Salvador. Impossible pour lui d'obtenir une telle attestation de l'Etat salvadorien avant la date d'échéance du compromis de vente. D'un autre côté, sans l'attestation, le Fonds refuse d'accorder le prêt.

Le Médiateur contacte par téléphone le Fonds du Logement afin de tenter de débloquer la situation. En se référant à sa jurisprudence, ce dernier annonce qu'il pourrait analyser le dossier en se basant sur les revenus de la première année complète de résidence en Belgique de la famille B..., à savoir 2002. Le Fonds du logement s'engage à reprendre l'instruction du dossier sur base de l'évaluation des revenus 2002 tirées de l'examen des fiches de salaires délivrées par l'employeur. Il s'engage aussi à faire diligence pour qu'un accord soit soumis dans les plus brefs délais au Conseil d'Administration. Le Médiateur peut donc clôturer cette affaire positivement.

5. SOCIÉTÉ RÉGIONALE WALLONNE DE TRANSPORT - SRWT

Les réclamations relatives à la Société régionale wallonne de Transport et plus particulièrement aux Sociétés de transport en commun (TEC) sont axées sur différents problèmes ponctuels et récurrents: l'application des surtaxes, la suppression ou la modification d'itinéraire, le respect des horaires. Les litiges concernent davantage des problématiques isolées qui, si elles font, dans le cadre de la médiation, l'objet d'une attention particulière de la Société régionale wallonne de Transport, ne permettent cependant pas de dégager des considérations d'ordre général sur le fonctionnement de cet Organisme.

Bilan particulier des réclamations – Société régionale wallonne de Transport

Nombre total de réclamations	14
Demande d'information	1
Réclamation refusée	1
Réclamations acceptées et enquêtes terminées	10
Réclamations non fondées	6
Réclamations fondées	4
Correction impossible ou refusée	1
Correction totale obtenue	3
Correction partielle obtenue	0
En cours	2

A *Bilan général*

Depuis le début de ses activités, les dossiers ouverts par le Médiateur sous cette rubrique l'ont amené à intervenir davantage auprès des Sociétés de Transport en commun (TEC) qu'auprès de la SRWT elle-même. D'année en année, les mêmes récriminations reviennent, qui ont déjà fait l'objet de remarques au cours des années précédentes. Cette année, les tendances se confirment. Ainsi, 11 réclamations ont été recensées, dont 5 se rapportent, comme par le passé, aux amendes. Une seule concerne le placement d'un abribus et les 5 restantes traitent de causes diverses. Un cas particulier permet d'attirer l'attention sur la responsabilité des pouvoirs publics lors de travaux d'aménagement rou-

tiers réalisés soit par les TEC, soit par le MET. Nous aborderons ce thème, ci-dessous, via l'examen d'un dossier (affaire 466)

B *Quelle responsabilité en cas de travaux de voirie ?*

Un commerçant, Monsieur X..., fait appel au Médiateur au motif que son commerce pâtit d'une mauvaise situation générée par des travaux que le MET a réalisés dans sa rue (installation de tuyaux et agrandissement des trottoirs). En effet, son chiffre d'affaires a diminué. Dès lors, il demande une indemnisation. Selon lui, d'autres personnes seraient dans la même situation. Toutefois, il est le seul commerçant à avoir introduit une réclamation auprès du Médiateur. Etant donné que Monsieur X... n'a encore effectué aucune démarche vis-à-vis du MET, le Médiateur se trouve dans l'impossibilité d'intervenir.

En effet, la procédure de traitement des réclamations au sein de son Service demande à ce que l'Administration ou l'Organisme d'intérêt public soit déjà contacté. Dès lors, il invite le commerçant à effectuer cette démarche. Monsieur X... s'adresse donc au MET. La réponse qu'il obtient ne va pas le rassurer. En effet, le Ministère le renvoie vers la SRWT, car il estime que les travaux entamés par cet Organisme sont bien plus dérangeants pour les commerces et les riverains que les travaux qu'il effectue lui-même. Le MET précise que ce sont les travaux de la SRWT qui provoquent d'ailleurs la fermeture partielle ou totale de la circulation de certaines artères de la ville concernée. Monsieur X... se tourne à nouveau vers le Médiateur, qui lui suggère de contacter la SRWT afin de connaître sa position dans cette affaire. Monsieur X... contacte la SRWT où, une nouvelle fois, la réponse lui laisse un sentiment d'incompréhension. En effet, la SRWT estime que tout particulier doit supporter certaines charges dans l'intérêt de la collectivité. La Société ajoute que, dans le cas soulevé par Monsieur X..., ces travaux amélioreront par la suite et de manière évidente la qualité de l'espace public. Elle estime que l'équilibre entre l'intérêt général et l'intérêt du particulier n'a pas été rompu. Ces troubles de voisinage ne méritent donc pas une indemnisation. Seuls les troubles qui excèdent les inconvénients normaux du voisinage ouvrent ce droit.

La SRWT justifie sa position en se fondant sur plusieurs décisions judiciaires qui avaient consacré le principe et, selon lesquelles on ne pouvait pas considérer les travaux de voirie comme sources de troubles de voisinage pour les commerçants riverains. En effet, d'après un arrêt de la Cour de Cassation du 23 mai 1991 : « lorsque l'auteur était un pouvoir public, il fallait tenir compte, dans l'appréciation, de l'importance du trouble des charges qu'un particulier doit supporter dans l'intérêt collectif. [...] Il y a lieu de faire une distinction selon que les travaux à l'origine des perturbations sont des travaux publics ou des travaux entrepris pour le compte d'un particulier et qu'à peine de nier l'existence d'un intérêt collectif devant lequel doit céder l'intérêt particulier, et le fait que les travaux de voirie présentent une utilité publique que n'offrent pas les travaux exécutés par un particulier sur son fond, un Juge ne peut, en cas de travaux publics, user des mêmes critères que ceux qu'il utilise en cas de travaux privés pour apprécier la mesure des inconvénients normaux du voisinage ; et que, en cas de troubles apportés à une propriété riveraine par des travaux de voirie, le critère de l'égalité des droits de jouissance des propriétaires voisins n'est pas applicable, le droit des pouvoirs publics sur la voirie n'étant pas comparable au droit de jouissance d'un propriétaire privé sur son immeuble et l'intérêt de la collectivité l'emportant en tout état de cause sur l'intérêt du particulier, doit être appliqué le critère de l'égalité de tous les citoyens devant les charges publiques et corollairement les critères des inconvénients normaux entraînés par la plupart des travaux à la voirie et que tout citoyen doit supporter dans l'intérêt de la communauté ». Lorsqu'il interpelle la SRWT, le Médiateur, sans plaider en faveur d'une indemnisation, fait référence à une jurisprudence plus favorable au réclamant, même si la jurisprudence dominante va dans le sens de l'arrêt de la Cour de Cassation ci-dessus précitée, et selon laquelle même si les travaux sont effectués dans l'intérêt public, l'auteur du trouble anormal se doit de rétablir l'équilibre rompu par une compensation. Entre-temps, le commerçant a été déclaré en faillite et le dossier a été refermé.

C De la responsabilité des conducteurs de bus

L'affaire 845 met en cause la responsabilité civile d'un conducteur d'autobus.

Monsieur K... en appelle au Médiateur car il a du mal à faire reconnaître l'existence même de l'accident dont il a été victime, alors qu'il s'apprêtait à sortir d'un bus « articulé ». Les faits sont les suivants : Monsieur K... se trouve près de la porte de sortie de l'autobus. Suite à une forte secousse, qu'il attribue à un coup de frein sec, sa tête percute une barre. Ses lunettes tombent et se brisent. Il dit s'être immédiatement rendu auprès du conducteur pour faire constater les dégâts. Mais le chauffeur, prétextant ne pas vouloir perturber les horaires de circulation, lui aurait alors remis un ticket (extrait de l'horodateur) sur lequel il écrit des références. Il lui promet également d'établir un rapport d'accident après son service. Depuis lors, Monsieur K... éprouve beaucoup de difficultés pour que cet accident soit reconnu et les responsabilités établies.

Le Médiateur intervient auprès du TEC et de la SRWT. Le TEC déclare que c'est à son assureur de décider ou non d'une indemnisation. L'Organisme explique, par ailleurs, qu'une première enquête réalisée sur base des renseignements fournis par Monsieur K... (bus, ligne, date et heure) a permis d'identifier le conducteur. Celui-ci a déclaré ignorer les faits et n'a pas reconnu son écriture sur le ticket. Une seconde enquête auprès des Services techniques a été entamée dans le but de vérifier si le ticket provenait bien de l'horodateur équipant le bus dont question. Or, selon le TEC, ce ticket est issu d'un autre appareil. Monsieur K... affirme pourtant avoir vu le chauffeur qui prenait le ticket de son horodateur.

Enfin, le TEC estime que deux éléments sèment le doute sur les intentions de Monsieur K... En effet, malgré de multiples promesses, il n'a jamais fait parvenir au TEC le titre de transport qui prouverait son voyage dans ce bus et enfin, il n'a jamais donné les renseignements sur les témoins dont il a parlé dans l'un de ses courriers.

Monsieur K... continuant à maintenir sa position, le Médiateur suggère une réunion de médiation. Mais entre-temps, l'assureur a reconnu que Monsieur K... a été accidenté et lui a remboursé ses lunettes.

6. SOCIÉTÉ WALLONNE DES EAUX - SWDE

Les motifs qui amènent les usagers à consulter le Médiateur sont constants : problèmes de surconsommation, de qualité de l'eau, de raccordement, de solidarité entre le locataire et le propriétaire. Deux recommandations relatives à la SWDE ont été formulées. La première, visant à une clarification du principe de solidarité, a été rencontrée favorablement dans le cadre du projet de décret relatif à la tarification et aux conditions générales de la distribution publique de l'eau en Wallonie. Ce principe est réaffirmé mais nuancé fortement dans la mesure où le propriétaire-abonné est dégagé de son obligation solidaire et indivisible dans certaines conditions. La seconde de ces recommandations est suscitée par les problèmes de surconsommation qui concernent chaque année une part importante des réclamations et qui génèrent dans certains cas des problèmes financiers importants à l'utilisateur. Face à ce type de situations particulières, il semble opportun qu'une réflexion soit menée afin d'envisager une couverture du risque de surconsommation.

Bilan particulier des réclamations – Société wallonne des Eaux

Nombre total de réclamations	36
Demande d'information	1
Réclamations refusées	7
Réclamations acceptées et enquêtes terminées	26
Réclamations non fondées	4
Réclamations fondées	22
Correction impossible ou refusée	7
Correction totale obtenue	5
Correction partielle obtenue	10
En cours	2

A Bilan général

Depuis la création de l'Institution, le Médiateur a souligné la qualité des relations qui se sont établies entre son Service et la SWDE. L'Organisme public continue de soigner sa communication et fournit des réponses claires tant aux usagers qu'au Service de médiation. Les rapports évoluent donc, de part et d'autre, dans un souci d'ouverture et de collaboration.

Entre le 1^{er} octobre 2002 et le 30 septembre 2003, le Médiateur a été interpellé pour 36 dossiers relatifs à la SWDE. D'année en année, il n'y a pas de réelle surprise quant aux motifs qui poussent l'utilisateur à consulter le Médiateur : surconsommation, coupure d'eau, travaux, ... Toutefois, contrairement aux autres années, le Médiateur n'a enregistré qu'une seule réclamation au sujet de la qualité de l'eau. Idem pour la solidarité entre propriétaire et locataire (contestation des propriétaires lorsqu'ils doivent payer les sommes impayées par leur(s) locataire(s)). Ce problème avait été à l'origine de nombreuses réclamations lors des exercices précédents. Cette année, il n'a fait l'objet que d'un seul dossier. Passons en revue chaque problématique en faisant le point sur quelques affaires.

B Surconsommation d'eau

Dans les dossiers ouverts en matière d'eau, les usagers sont souvent surpris par l'arrivée de leur facture annuelle qui met à jour une surconsommation d'eau. Dans la plupart des cas, c'est à ce moment qu'ils réagissent ou s'inquiètent. Mais jusqu'alors, ils semblent ignorer le contenu du Règlement de fourniture d'eau qui attend d'eux une gestion parcimonieuse de la situation, en bon père de famille. Or, dans la plupart des cas, ils omettent de vérifier régulièrement le fonctionnement de leur installation et du compteur, laissant ainsi s'installer une surconsommation d'eau bien réelle. Pour sortir des conflits (refus de payer, demande de plan d'apurement, arriérés élevés, ...), les agents de la SWDE n'hésitent pas à se déplacer sur les lieux, et la SWDE à faire un geste commercial à l'égard des consommateurs, comme nous le verrons dans les affaires relatives ci-après.

B.1. Une consommation en dents de scie...

Dans ce dossier de surconsommation d'eau (affaire 36), la SWDE accepte de faire un geste, à titre exceptionnel. Venons-en aux faits. Pendant deux années consécutives, la consommation en eau de Monsieur D... s'avère anormalement élevée. Elle atteint 1.000 m³ pour la période mars 2000 à mars 2001 et 320 m³ pour la période allant de mars 2001 à octobre 2001. Auparavant, la consommation annuelle moyenne s'élevait à 110 m³. Les vérifications de son installation, tant par un plombier que par la SWDE, n'ont pas permis de déceler la moindre anomalie. Pourtant, sur la période du 10 octobre 2001 à février 2002, la consommation redevient normale. Monsieur D... interpelle le Médiateur qui instruit le dossier en étroite collaboration avec la SWDE. Ces contacts ne permettent pas d'établir s'il s'est passé une anomalie dans l'installation de Monsieur D... Une étude historique de sa consommation fixe bien la consommation moyenne annuelle à 110 m³. Dès lors, la SWDE accepte d'accorder, à titre exceptionnel, le tarif prix de revient à la production. Le Médiateur clôture le dossier.

B.2. Quand le citoyen éprouve des difficultés à payer la surconsommation d'eau

Dans le dossier (affaire 575) que nous allons aborder, la SWDE reste sur sa position initiale. Explications. Ce dossier a été ouvert suite à l'interpellation d'un Service de médiation de dettes agréé par la Région wallonne. Madame D... a une consommation d'eau assez irrégulière, ce qui ne va pas sans poser quelques problèmes lorsqu'il s'agit de payer la facture annuelle. A cet égard, la SWDE lui a déjà octroyé, en 2000, un plan d'apurement de sa dette.

En février 2002, le relevé annuel de l'index de l'exercice 2001-2002 fait apparaître une consommation sept fois plus élevée que sa consommation moyenne. Madame D... estime n'être en rien responsable de cette consommation anormale. Plusieurs plombiers ont vérifié, à sa demande, l'étanchéité de son installation et n'ont jamais constaté de pertes d'eau. Son compteur d'eau ayant été complètement immergé, suite à des inondations survenues dans la région en

janvier 2002, elle se demande s'il n'aurait pas pu être endommagé et donc perdre de sa fiabilité. Elle a demandé à la SWDE de procéder à une vérification de son installation. Au cours de la visite, qui a eu lieu le 7 juillet 2002, l'agent constate que l'installation n'est pas équipée d'un clapet anti-retour. Or, ce dispositif est obligatoire³³. Tant qu'il ne sera pas posé, la SWDE refuse de revoir la facture de Madame D...

Sur ce, le Service de médiation de dettes fait une proposition de plan d'apurement à la SWDE, soit le paiement immédiat de 96,58 € qui concerne encore l'exercice 200-2001, suivi par des versements mensuels de 30 € (pendant plus de 45 mois). Ce plan est refusé par l'Organisme, qui en juge les modalités irréalistes : en effet, sur cette base, le solde ne serait pas apuré avant 45 mois, de sorte que la dette ne serait pas réglée avant l'émission de la facture suivante, soit en février 2003.

Le Médiateur interroge alors la SWDE. En quoi l'absence d'un clapet anti-retour constitue-t-elle un réel obstacle à la révision du montant de la facture ? Et, en tout état de cause, un tel examen est-il envisageable à l'heure actuelle ? En outre, la SWDE pourrait-elle prendre en compte des circonstances qui sont à la base de l'endettement et accepter le plan d'apurement proposé par le Service de médiation de dettes ?

En réponse, la SWDE estime que l'acceptation du plan d'apurement proposé par le Service de médiation de dettes entraînerait davantage Madame D... dans la spirale de l'endettement. La somme restant due, soit 1.353,78 €, ne pourra jamais être remboursée avant l'émission des nouvelles factures. L'Organisme craint que cette personne ne s'endette encore plus. En l'occurrence, elle ne peut que conseiller à Madame D... de mettre son installation en conformité, c'est-à-dire, d'installer le clapet anti-retour. Une fois les travaux terminés, la SWDE entamera une enquête. Si celle-ci relève que la consommation de l'exercice 2001-2002 provient d'une fuite « difficilement décelable », la SWDE pourrait revoir la facture de Madame D... Dans ce cas, elle pourrait envisager de facturer la surconsommation au prix de revient de l'eau à la production. La réclamante pourrait aussi introduire une demande de réduction de la taxe sur le déversement des eaux usées pour le volume de la fuite. Enfin, il lui serait loisible de demander à la Société publique de Gestion de l'Eau (SPGE) une réduction sur le montant de la redevance d'assainissement.

Le Médiateur fait part de ces informations et referme le dossier en enregistrant une correction partielle. En effet, la SWDE ouvre quand même la porte à une potentielle et sérieuse diminution de la dette.

C *Arriérés de paiement*

L'affaire 696 illustre le fait que la SWDE sait se montrer sensible à la précarité des usagers qui se retrouvent dans des situations difficiles. Monsieur B... se rend à la permanence du Médiateur. Il vient de recevoir un avis d'huissier, l'informant de la vente publique de ses meubles à très brève échéance.

L'intéressé est en effet redevable de plus de 1000 € à la SWDE, au titre d'arriérés de consommation. A cette somme s'ajoutent également des frais de justice, Monsieur B... ayant été condamné en Justice de Paix, et des frais de huissier.

Monsieur B... se trouve dans une situation de surendettement extrême et indique ne pouvoir, au vu de sa situation financière, honorer les sommes qui lui sont réclamées par plusieurs créanciers. Il est ouvrier et est seul à travailler dans le ménage, qui comporte quatre enfants à charge.

En l'espèce, le Médiateur doit reconnaître que l'intéressé a fait preuve de négligence, dans la mesure où c'est seulement le jour où il a le couteau sous la gorge qu'il réagit au recouvrement ordonné par la SWDE, et ce malgré la condamnation du Juge de Paix rendu 5 mois plus tôt.

Il n'en demeure pas moins que Monsieur B... apparaît dans une situation vraiment difficile et que la vente de ses meubles ne ferait qu'accroître ses problèmes. Aussi le Médiateur prend-il immédiatement contact avec la SWDE afin de déterminer si la procédure de vente pourrait être suspendue. La SWDE, devant cette situation, va faire preuve d'une réelle indulgence, à la condition que Monsieur B... fasse preuve de bonne volonté, en payant dès le lendemain 150 € et en s'engageant à respecter un plan d'apurement strict. Elle signale, en outre, qu'à aucun moment elle n'a été contactée par Monsieur B... et que si tel avait été le cas, elle aurait d'initiative établi des modalités de remboursement de la dette, adaptées à sa situation financière.

Le Médiateur informe Monsieur B... de cette issue favorable en l'invitant à respecter scrupuleusement le plan d'apurement concédé par la SWDE. Au moindre retard, la reprise de la procédure judiciaire serait réactivée.

(33) Selon l'article 48, § 1er du Règlement de fourniture d'eau.

D *Qualité de l'eau*

Peu de réclamations enregistrées par le Médiateur concernent la qualité de l'eau. Dans le cas que nous évoquerons ci-après – affaire 495 – la SWDE accepte de rembourser une partie de l'indemnisation demandée par le réclamant. Or, celui-ci s'attendait à recevoir un dédommagement pour l'entièreté de ses frais, étant donné que le problème était survenu suite à une rupture de canalisation ainsi qu'à des perturbations sur le réseau de distribution dans la commune où il réside. C'est à l'occasion du remplissage de sa piscine que Monsieur V... se rend compte d'un problème : l'eau qui s'écoule est boueuse. Le jour même, Monsieur V... fait constater les dégâts par un agent de la SWDE. Par la suite, il demande à la SWDE de lui rembourser l'équivalent des litres d'eau boueuse versée dans la piscine. En outre, il souhaiterait que la Société publique prenne à sa charge les frais d'acquisition d'une pompe vide-cave achetée dans l'urgence pour vider la piscine de sa boue, ainsi que des frais de carburant liés à la remise à température de la piscine après son remplissage.

La SWDE et son organisme assureur refusent d'accéder à ses demandes. La SWDE se retranche derrière l'article 50-2 du Règlement général de fourniture d'eau, qui indique que l'abonné est tenu de remplir certaines obligations et d'agir en bon père de famille pour éviter les dommages pouvant être causés par des interruptions de services. Quant à l'organisme assureur, il estime que les responsabilités ne sont pas délimitées et avérées. Dès lors, Monsieur V... fait appel au Médiateur, qui interpelle la SWDE. Il lui semble effectivement que les « obligations » déterminées par l'article 50-2 ne sont pas bien définies. De plus, il estime que la SWDE n'a pas répondu aux causes de la rupture des canalisations ; ce qui permettrait de mieux déterminer les responsabilités en jeu. En outre, considérant que l'agent de la SWDE a attesté de la mauvaise qualité de l'eau et des perturbations du réseau lors de sa visite chez Monsieur V..., le doute ne devrait-il pas bénéficier au « client » ? En réponse, la SWDE accepte de facturer la surconsommation liée à la vidange de la piscine, soit 39 m³, au prix de production. Les autres frais sont refusés. La SWDE estime, notamment, que le plaignant aurait dû mieux surveiller le remplissage de sa piscine, ce qui lui aurait permis d'arrêter l'alimentation dès l'apparition des impuretés, conformément à l'article 50 du Règlement de fourniture d'eau, qui est de stricte application. L'intervention du Médiateur aura permis à Monsieur V... d'être partiellement dédommagé. Le Médiateur referme le dossier.

E *Responsabilité de la SWDE dans les travaux*

Quatre réclamants font appel au Médiateur (affaires 197, 199, 217 et 638) pour lui demander d'intervenir auprès de la SWDE, pour cause de désagréments et préjudices suite à la réparation de fuites d'eau ou de canalisations. Satisfaits des réparations propres à la distribution de l'eau, ils ne l'étaient pas pour autant des travaux annexes, comme par exemple les réparations des trottoirs ou de dallage...

Dans l'affaire 638, Monsieur B... constate en 1998 une fuite d'eau sur le chemin situé en face de sa maison. Prévenue, la SWDE entreprend des travaux et referme le trou creusé pour accéder aux installations, avec du sable stabilisé. Après un certain laps de temps, le trou se creuse par le fait des intempéries et du passage des véhicules. La façade de Monsieur B... est régulièrement éclaboussée. Monsieur B... rappelle la SWDE et lui demande de régler ce problème. Celle-ci lui donne raison et l'indemnise. Mais le trou n'est pas réparé et les dégâts sur la façade sont toujours continus. Il décide d'en référer au Médiateur qui interroge la SWDE. A l'heure de clôturer le présent Rapport annuel, le dossier est toujours en cours. Une autre affaire similaire (197) continue d'être instruite par le Médiateur et est en attente d'une réponse de la SWDE. Cette fois, c'est un dénivellement de dalles et un mauvais placement de joints qui seraient apparus après des travaux effectués par la Société. Dans les deux autres dossiers, 217 et 199, le travail de remise en état du site n'a pas été fait correctement, entraînant une série d'inconvénients pour les riverains. Dans les deux cas, l'intervention du Médiateur a permis de résoudre les litiges.

Dans l'affaire 199, la SWDE effectue des travaux devant un immeuble où Monsieur H... loue des appartements. Le trottoir est devenu inutilisable, ce qui gêne beaucoup les riverains. Cette situation dure depuis un an et demi. Monsieur H... a bien tenté d'obtenir des informations auprès de la SWDE, sans succès. Il saisit le Médiateur. Celui-ci demande non seulement des précisions sur ce dossier mais aussi sur les compétences et des responsabilités

en la matière. Il se demande en effet si la SWDE est seule responsable de la réfection des trottoirs et si la responsabilité de l'autorité communale n'est pas aussi engagée. En réponse, la SWDE indique que le trottoir dont question se trouve en zone privative. Dès lors, il convient de se renseigner auprès des services de la commune pour savoir si elle est juridiquement responsable de la voirie. En outre, la Société précise que tous les trottoirs du quartier sont en mauvais état. Quant aux travaux proprement dits, c'est-à-dire la remise en état des trottoirs après ses interventions pour fuites, elle explique qu'ils sont en général effectués par ses agents. Toutefois, dans ce cas, la tâche a été confiée à une entreprise privée.

La SWDE promet de demander à l'entreprise privée de réaliser les travaux de réfection du trottoir dans les plus brefs délais.

7. AGENCE WALLONNE POUR L'EXPORTATION - AWEX

Les réclamations relatives à cet organisme sont rarissimes, cumulativement depuis la création du Service du Médiateur, 3 réclamations ont été enregistrées. Celles-ci n'ont pu, bien entendu, donner lieu à des considérations générales.

Bilan particulier des réclamations – Agence wallonne pour l'exportation

Nombre total de réclamations	2
Demande d'information	0
Réclamation refusée	0
Réclamations acceptées et enquêtes terminées	2
Réclamation non fondée	0
Réclamations fondées	2
Correction impossible ou refusée	1
Correction totale obtenue	1
Correction partielle obtenue	0
En cours	0

Cet organisme, chargé d'aider les entreprises wallonnes à exporter, n'a généré que très peu de réclamations. Cette année, deux dossiers ont été traités. Le premier (affaire 476) concerne les difficultés d'un prestataire de service à se voir créditer d'une facture émise envers l'AWEX. Le second dossier (affaire 1006) a été ouvert lors de l'exercice précédent et a été clôturé au cours de cette année. Il s'agit du règlement d'une facture litigieuse.

Pour la réalisation du stand de la Région wallonne dans un salon à l'étranger, l'AWEX a rédigé un cahier général des charges qu'elle a transmis à Monsieur P..., qui souhaitait remettre prix pour ce travail. L'AWEX réceptionne la soumission, l'accepte et édite à l'attention de l'entrepreneur un bon de commande. Le litige dont devra s'occuper le Médiateur concerne l'une des factures remises par Monsieur P... à l'AWEX. Il s'agit des frais de douane relatifs au matériel appartenant à la Région wallonne envoyé sur place: boissons, brochures, matériel de stand, etc. Théoriquement, d'après sa remise d'offre relative au cahier général des charges, l'entrepreneur signalait ne pas devoir supporter les taxes (de toute nature) locales. En effet, sur place, il avait dû s'acquitter de taxes sur le matériel des stands et sur les boissons destinées aux exposants. L'AWEX contestant ces frais, Monsieur P... demande l'intervention du Médiateur. Interrogée par celui-ci, l'Organisme public répond que, dans le cadre de la mission qui a été confiée à la Société de Monsieur P..., et conformément au cahier spécial des charges, il lui revenait de supporter tous les frais liés à cette mission. Parmi eux, les frais de transport, au sens large, du matériel de stand et des boissons. Si les conditions générales de vente de la Société de Monsieur P... excluent de son offre les taxations locales, le cahier spécial des charges prohibe, quant à lui, formellement l'application de ces conditions générales de vente; à défaut d'un accord du pouvoir adjudicateur. L'AWEX déclare qu'aucun accord de ce genre n'a été donné. Dès lors, elle estime ne pas devoir accueillir la demande de Monsieur P... Ici, seule l'application stricte du cahier des charges est de mise. Elle estime qu'agir autrement reviendrait à accorder une dérogation, qui serait contraire aux principes généraux régissant la procédure d'attribution des marchés publics. Ne pouvant intervenir davantage dans ce dossier, le Médiateur le clôture.

8. CENTRES HOSPITALIERS PSYCHIATRIQUES - CHP

Depuis le début des activités du Médiateur, 5 réclamations concernant les Centres hospitaliers psychiatriques ont été instruites. Il s'agit essentiellement de griefs émanant de résidents à propos des conditions de séjour. Ces réclamations n'ont pas appelé de remarques d'ordre général sur les conditions de fonctionnement de ces établissements.

Bilan particulier des réclamations – Centres hospitaliers psychiatriques

Nombre total de réclamations	3
Demandes d'informations	2
Réclamation refusée	1
Réclamation acceptée et enquête terminée	0
Réclamation non fondée	0
Réclamation fondée	0
Correction impossible ou refusée	0
Correction totale obtenue	0
Correction partielle obtenue	0
En cours	0

Pour cet exercice, on relève trois dossiers en ce qui concerne les Centres hospitaliers psychiatriques, dont un constitue une demande d'information.

Dans l'affaire 682, la réclamante, patiente d'un hôpital psychiatrique, décriait le manque de guidance sociale au sein de l'hôpital, dans le cadre de la recherche d'un hébergement post-hospitalier. Après investigation, il est apparu que ses démarches étaient prématurées, compte tenu du fait que la Commission de Défense sociale, chargée de la situation de la plaignante, n'avait pas encore émis de décision favorable.

Le Médiateur, dans l'affaire 1778, a été interpellé par trois patientes d'un Centre hospitalier psychiatrique, lesquelles estimaient que leurs droits en matière d'autorisation de visites, de contacts avec les familles n'étaient pas respectés, et que le recours à des lieux d'isolement n'était pas justifié.

Les réclamations relatives au traitement des patients font l'objet, depuis le 8 juillet 2003, d'un arrêté royal relatif à la fonction de médiation qui s'inscrit dans le cadre du droit des patients.

Ceux-ci peuvent désormais déposer leur plainte auprès d'un Médiateur spécifiquement désigné à cette fin. Le Médiateur de la Région wallonne a, par conséquent, informé les réclamants de cette nouvelle possibilité et leur a transmis les coordonnées du Médiateur attitré.

Les griefs des patientes concernaient également le mode de fonctionnement général de l'hôpital. De ce fait, le Médiateur a interpellé la Direction curative de la Direction générale de l'Action sociale et de la Santé, en charge de l'Inspection des hôpitaux, afin qu'elle puisse assurer le suivi de ce dossier.

Moins de deux semaines plus tard, la DGASS a informé le Médiateur des conclusions de l'Inspection qui avait été effectuée sur place. Il ressort de celles-ci que les mesures prises à l'égard de ces patientes ne l'ont pas été de façon arbitraire. Toutefois la DGASS à titre informatif a rappelé à la Direction de l'hôpital les recommandations relatives au bien être des patients.

9.

INSTITUT DE FORMATION PERMANENTE POUR LES CLASSES MOYENNES ET LES PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES - IFPME

Les réclamations qui mettent en cause l'IFPME sont marginales et leur instruction n'a jamais donné lieu à des commentaires spécifiques quant au fonctionnement de cet organisme.

Bilan particulier des réclamations – Institut de formation permanente pour les classes moyennes et les petites et moyennes entreprises

Nombre total de réclamations	2
Demande d'information	0
Réclamation refusée	1
Réclamation acceptée et enquête terminée	1
Réclamation non fondée	0
Réclamation fondée	1
Correction impossible ou refusée	0
Correction totale obtenue	0
Correction partielle obtenue	1

En cours 0

2 réclamations concernant l'IFPME ont été réceptionnées au cours de cet exercice. Le dossier 1161 n'a pas fait l'objet d'une instruction de la part du Médiateur du fait que le réclamant (une entreprise qui contestait le comportement d'un stagiaire) n'avait manifestement pas accompli de démarches préalables. L'autre dossier - affaire 86- ouvert sous le précédent exercice, concerne une réclamation émanant d'un riverain d'un établissement géré par l'IFPME. Ce riverain se plaignait de nuisances causées par l'institut de formation, indiquant qu'il fonctionnait sans permis d'exploiter. Le Médiateur de la Région wallonne a interpellé l'IFPME à ce propos, qui a effectué les démarches nécessaires à une mise en conformité. Le dossier a donc été clôturé.

10. CENTRE AGRONOMIQUE DE GEMBOUX

C'est au cours du présent exercice que le Médiateur a enregistré pour la première fois des réclamations concernant le Centre Agronomique de Gembloux. Cette situation est logique, puisque précédemment le Centre relevait du pouvoir fédéral. Les dossiers analysés par le Médiateur ont essentiellement mis en exergue des problèmes de règlement de factures

Bilan particulier des réclamations – Centre agronomique de Gembloux

Nombre total de réclamations	7
Demande d'information	0
Réclamation refusée	0
Réclamations acceptées et enquêtes terminées	7
Réclamations non fondées	7
Réclamation fondée	0
Correction impossible ou refusée	0
Correction totale obtenue	0
Correction partielle obtenue	0

En cours 0

Durant l'exercice 2002-2003, au cours des mois d'avril et mai 2003, le Service du Médiateur de la Région wallonne a enregistré 7 dossiers relatifs à des retards de paiement de la part du Centre Agronomique de Gembloux.

En fait, suite à la régionalisation de l'agriculture, de nouvelles procédures relatives au règlement des factures des fournisseurs ont été mise en place et devaient être « éprouvées ». Divers fournisseurs du Centre Agronomique de Gembloux ont vu les délais de paiement largement dépassés.

Le Médiateur recevant plusieurs dossiers similaires a interrogé l'Administration compétente. Cette dernière, répondant que le retard de paiement était ponctuel, a indiqué que le nécessaire était entrepris pour résoudre le problème.

Un courrier en ce sens a été envoyé à chaque fournisseur. Quelques semaines plus tard, tout était rentré dans l'ordre. Les 7 dossiers ont pu être clôturés.

11. SOCIÉTÉ WALLONNE DES AÉROPORTS - SOWAER

Cette année encore, la SOWAER n'a fait pas l'objet de réclamation. Tout au plus, le Médiateur a-t-il transmis une demande d'information d'un riverain souhaitant connaître les mesures d'accompagnement auxquelles il pourrait prétendre en matière d'isolation acoustique.

Bilan particulier des réclamations – Société wallonne des aéroports

Nombre total de réclamations	1
Demande d'information	1
Réclamation refusée	0
Réclamation acceptée et enquête terminée	0
Réclamation non fondée	0
Réclamation fondée	0
Correction impossible ou refusée	0
Correction totale obtenue	0
Correction partielle obtenue	0
En cours	0

12. CENTRE RÉGIONAL D'AIDE AUX COMMUNES - CRAC

Le Service du Médiateur a été saisi, pour la première fois lors de cet exercice, par un réclamant mettant en cause le CRAC.

Cependant, le Médiateur s'est déclaré incompétent. En effet, l'objet réel de la réclamation était la politique de travaux publics d'une commune.

Bilan particulier des réclamations – Centre régional d'aide aux communes

Nombre total de réclamations	1
Demande d'information	0
Réclamation refusée	1
Réclamation acceptée et enquête terminée	0
Réclamation non fondée	0
Réclamation fondée	0
Correction impossible ou refusée	0
Correction totale obtenue	0
Correction partielle obtenue	0
En cours	0



PARTIE

IV



LES RECOMMANDATIONS
DU MÉDIATEUR

PARTIE IV



En vertu des dispositions de l'article 16 du décret du 22 décembre 1994, portant création de l'Institution de Médiateur de la Région wallonne, le législateur confère au Médiateur le pouvoir de formuler les recommandations qu'il juge utiles.

Dans mes cinq précédents Rapports, sans occulter le travail de mes deux prédécesseurs, un nombre substantiel de recommandations a été formulé - 13 en 1997-1998 ; 8 en 1998-1999 ; 15 en 1999-2000 ; 6 en 2000-2001 et 3 en 2001-2002. Certaines de ces recommandations n'ont pas été réactivées, soit qu'elles ont été rencontrées par des modifications décrétales et réglementaires, soit qu'elles sont tombées en désuétude, du fait que des réclamations similaires à celles qui les avaient suscitées n'ont plus été adressées au Médiateur. Par contre, d'autres recommandations conservent toute leur pertinence, dans la mesure où, régulièrement, des dossiers instruits par le Service de médiation continuent de mettre en lumière la nécessité de procéder à des réformes ou de les poursuivre. A titre d'exemples, on peut citer les problèmes générés par la surconsommation d'eau, les conditions d'octroi des primes à l'emploi ou les modalités d'attribution des logements sociaux, qui font l'objet de réclamations récurrentes.

Dans un souci de classification, les recommandations des années antérieures sont ventilées en trois groupes en appréciant, au regard de l'exercice 2002-2003, leur actualité et l'opportunité de les maintenir :

- les recommandations à caractère général, relatives à l'Institution du Médiateur de la Région wallonne ou à la médiation publique en général ;
- les recommandations générales, relatives aux relations entre l'Administration et le citoyen ;
- les recommandations ponctuelles qui intéressent des domaines de compétences spécifiques.

Dans une deuxième étape, je formulerai les recommandations complémentaires spécifiques à l'exercice 2002-2003.

CHAPITRE 1

Suivi et actualisation des recommandations des exercices antérieurs

1. Les recommandations à caractère général visant l'Institution du Médiateur de la Région wallonne et la médiation publique
2. Les recommandations générales concernant les relations entre le citoyen et l'Administration
3. Les recommandations ponctuelles

1. LES RECOMMANDATIONS À CARACTÈRE GÉNÉRAL VISANT L'INSTITUTION DU MÉDIATEUR DE LA RÉGION WALLONNE ET LA MÉDIATION PUBLIQUE

99-00/1: Reconnaissance constitutionnelle du droit à la médiation

La prise en considération de la médiation parlementaire est devenue une réalité. Le droit pour tout citoyen d'avoir recours à la médiation s'inscrit dans la logique de ses droits fondamentaux. C'est pourquoi, il serait souhaitable que, dans notre pays, des initiatives parlementaires, au niveau des entités fédérées et de l'Etat fédéral, soient prises afin d'inscrire dans la Constitution le droit à la médiation.

Cette reconnaissance constitutionnelle, déjà sollicitée par le Collège des Médiateurs fédéraux, doit nécessairement englober tous les acteurs de la médiation parlementaire, c'est-à-dire les Médiateurs fédéraux ainsi que les Médiateurs des Régions et Communautés.

Les Médiateurs régionaux et communautaires, comme les Médiateurs nationaux, assurent, à l'échelon européen, la promotion et la défense des libertés publiques et des droits fondamentaux, en particulier les droits dits de la deuxième génération, tels le droit au logement, le droit à l'environnement, ... A l'instar d'autres nations, notamment européennes, le droit de recourir à la médiation, inscrit dans la Constitution, constituerait une importante avancée démocratique. Au niveau des institutions de l'Union européenne, une telle reconnaissance « constitutionnelle » figure dans le projet de traité du 18 juillet 2003 établissant une Constitution pour l'Europe (articles 9 et 43).

99-00/1 et 99-00/7: La fonction de médiation au niveau des Pouvoirs locaux

Depuis 1998, cette recommandation a fait l'objet de nombreux échanges de vues notamment au sein de la Commission des Affaires intérieures et de la Fonction publique. Si elle fait l'objet d'un consensus assez large sur le principe, elle pose cependant la question de sa mise en oeuvre et, plus particulièrement, des moyens humains et financiers nécessaires. Le Ministre des Affaires intérieures et de la Fonction publique s'est toutefois montré ouvert à la réflexion en la matière.

Le Médiateur recommande donc d'amplifier la réflexion à ce propos, afin qu'elle puisse déboucher sur des propositions concrètes dont la première expression pourrait être une expérience-pilote, organisée avec le concours éventuel du Médiateur de la Région wallonne.

L'attrait de cette recommandation est, de plus, amplifié par la récente régionalisation des lois communale et provinciale, qui confie désormais à la Région le soin d'organiser les Pouvoirs locaux.

99-00/8 : La suspension du délai de prescription dans le cadre d'un recours administratif et la légitimité de l'intervention du Médiateur, dès lors que le recours administratif a été exercé

Cette question du champ de compétences du Médiateur de la Région wallonne dans le cadre de l'exercice des recours administratifs, a été maintes fois évoquée devant le Parlement wallon.

La problématique a encore été soulevée lors de la présentation du Rapport du Médiateur devant la Commission de l'Aménagement du territoire, de l'Urbanisme, des Transports et des Travaux publics, le 3 avril 2003. Conformément à ce qui a été convenu à cette occasion, le Médiateur soumettra, dans le courant du prochain exercice, une réflexion approfondie à ce propos.

Il importe en effet, de lever l'ambiguïté relative à la légitimité de l'intervention du Médiateur de la Région wallonne, dès lors qu'un recours administratif est en cours. Apprécié de manière restrictive, l'argument pourrait être transposable à l'égard de nombreux domaines de compétence régionale, en prise directe avec les préoccupations des citoyens, et vider de façon substantielle la fonction de médiation régionale.

99-00/4: Une procédure de traitement des réclamations de première ligne, interne à l'Administration

Le Médiateur recommande une procédure de traitement des réclamations, interne à l'Administration, sur une base identique pour l'ensemble des Administrations et Organismes d'intérêt public, à l'exemple de la Communauté flamande (décret du 1^{er} juin 2001 octroyant un droit de réclamation à l'égard d'administrations).

Cette recommandation a été prise en considération dans le cadre d'une proposition de décret du Parlement wallon (doc. 344 (2001-2002) - n°1, HUIN et Consorts). Le Gouvernement wallon, le 3 octobre 2002, a pris acte de cette proposition et a demandé une étude d'impact sur l'application éventuelle de ce décret. Une expérience - pilote menée, pendant 6 mois, au sein de la Division du Logement a été menée. La philosophie de ce projet consistait en la possibilité, pour le citoyen, de recourir à un service indépendant de celui sur lequel porte la réclamation. Sur base du nombre relativement peu élevé de réclamations, le Gouvernement wallon a décidé de ne pas poursuivre, du moins dans l'immédiat, cette expérience au sein de cette Division. Si, en termes quantitatifs, ce projet ne s'est pas révélé pertinent, et ce peut-être du fait que beaucoup d'administrés n'avaient pas connaissance de la possibilité de recourir à cette procédure, le Médiateur estime toutefois qu'il serait souhaitable de réanalyser l'opportunité d'un tel mécanisme.

99-00/2-3: Le renforcement des droits des usagers: la création de comités d'usagers

La création de comités d'usagers, qui a suscité certaines réactions à l'occasion du débat parlementaire, mérite d'être associée à la Charte de bonne conduite administrative, comme un outil de leur performance et de leur évaluation. En effet, la création de comités d'usagers, voire d'un seul comité d'usagers, des Services publics en Région wallonne, qui puissent se structurer, à l'instar du mouvement consumériste regroupé au sein du Conseil national de la Consommation, serait susceptible de renforcer la concertation citoyenne.

La création de tels comités avait été envisagée dans le cadre de la réforme de la Société wallonne des Eaux. Une proposition de décret déposée par des représentants de l'Assemblée wallonne prévoyait expressément des dispositions relatives à la mise en place d'un Comité d'usagers destiné à assurer la protection des Consommateurs. Le décret adopté n'a pas tenu compte de cette proposition qui témoignait d'une première initiative originale en ce sens. Toutefois, l'option de permettre aux usagers d'être représentés, a été retenue notamment dans le cadre de la mise en place d'organes consultatifs tels le Comité de Contrôle de l'Eau, le Conseil wallon de l'Environnement pour le Développement durable. La Commission des 27 du Parlement wallon - groupe de travail « participation des citoyens » - a proposé de créer des comités consultatifs des usagers des services publics communaux. De plus, une proposition récente du Parlement wallon (proposition déposée par MM. HARDY et Consorts, doc. 594 (2003-2004) - n°1) envisage également la création de conseils consultatifs des usagers au niveau des CPAS, afin de permettre une meilleure prise en compte du point de vue des usagers dans l'établissement de la politique générale des Centres, comme dans la participation au Conseil de l'aide sociale aux prises de décisions relatives aux prestations particulières. Par ailleurs, le projet de décret organisant les provinces wallonnes, prévoit la possibilité pour ces institutions locales d'instaurer des conseils participatifs. Ceux-ci, ouverts aux habitants, sont appelés à émettre des avis préalablement aux décisions budgétaires prises par le Conseil provincial.

Le débat demeure donc d'actualité.

97-98/1 et 98-99/3: Information du public de l'existence du Médiateur de la Région wallonne

Comme l'a indiqué le Médiateur dans ses observations, il convient de remarquer une amélioration progressive du respect de cette obligation décrétales. Toutefois, de nombreux documents visés par la disposition décrétales n'en respectent pas le prescrit. Le Médiateur recommande au Gouvernement wallon en général, et à chaque Ministre en particulier à l'égard de ses départements, l'envoi d'une circulaire rappelant l'existence et les conditions de cette obligation qui découle du décret instituant le Médiateur de la Région wallonne, en tenant compte du fait que le Médiateur se tient à disposition pour fournir le matériel graphique nécessaire.

Il convient à ce stade de relever que les dispositions du projet de Charte de bonne conduite administrative, contenue dans le projet de Code de la Fonction publique, prévoient 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 » (article 7 de la Charte).

2.

LES RECOMMANDATIONS GÉNÉRALES CONCERNANT LES RELATIONS ENTRE LE CITOYEN ET L'ADMINISTRATION

97-98/2: Qualité de l'information relative aux formulaires administratifs

98-99/7: Accompagnement des demandeurs dans la constitution des dossiers de demande d'aides régionales

Ces recommandations sont directement liées à la simplification administrative que le Gouvernement wallon entend accélérer, notamment avec la contribution d'un Commissaire à la simplification administrative. S'agissant de chantiers permanents à l'égard desquels le Médiateur est très fréquemment interpellé, les présentes recommandations conservent leur actualité.

97-98/3 et 99-00/5: Motivation des actes et décisions administratifs et évaluation de la transparence administrative

Ces recommandations demeurent d'actualité.

97-98/2 : Jurisprudence administrative

A de nombreuses reprises, le Médiateur a stigmatisé l'existence de jurisprudences administratives internes à l'Administration. Sans remettre en cause la qualité de certaines de ces jurisprudences, se pose néanmoins le problème de l'opposabilité aux tiers, dans la mesure où, dans de très nombreuses circonstances, ces jurisprudences internes ne sont corroborées par aucun texte créateur de droit.

Cette question liée à l'existence de jurisprudences administratives internes a été évoquée à plusieurs reprises dans le cadre des Commissions parlementaires auprès desquelles le Médiateur a présenté son Rapport.

97-98/13 : Procédure contradictoire

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

99-00/9 : Accusé de réception des courriers et documents transmis par les citoyens 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'accusé de réception.

Une circulaire du Ministre des Affaires intérieures et de la Fonction publique, émise en mai 2000, impose à l'Administration d'adresser un accusé de réception dans les dix jours qui suivent la réception du document envoyé par le citoyen. Cet acte administratif est essentiel dans la mission du Médiateur de la Région wallonne qui, grâce à la production de cet accusé de réception, peut avoir la preuve formelle que le réclamant a accompli les démarches préalables qui s'imposent avant la saisine du Médiateur.

Remise à l'ordre du jour dans le cadre des travaux relatifs à la simplification administrative, la circulaire du 26 mai 2000, après des adaptations aux spécificités des différentes administrations et une phase test, est aujourd'hui mise en oeuvre. Les résultats sont encourageants, dans la mesure où l'ensemble des Directions générales du MRW et du MET ont mis en place une systématisation des accusés de réception. Le Médiateur reste attentif au contrôle et au respect de cette mesure, ainsi qu'aux systèmes d'indication généralisés qui devraient l'accompagner.

00- 01/ 1 et 2: Une certification de qualité, de type ISO dans le cadre de des envois administratifs - Base de données.

Suite au traitement des réclamations relatives à la perception de la taxe sur les déchets ménagers, le Médiateur a formulé deux recommandations.

La première vise à élaborer un système d'envoi dont l'ensemble des procédures serait sanctionné par une certification de qualité, de type ISO (00-01/1).

La deuxième concerne la nécessité, en termes de gestion optimale d'une base de données, de créer et de gérer une base de données globale, accessible à l'ensemble des services administratifs de la Région wallonne (00-01/2).

De manière plus générale, il serait opportun que l'Administration dispose d'une certification pour chaque processus d'envoi de courrier aux citoyens (extrait de rôle, accusé de réception, communication de la décision administrative, ...). Bien qu'en 2003, il y ait abandon de la taxe sur les déchets ménagers, il n'en demeure pas moins que d'autres taxes subsistent, comme la redevance radio-télévision ou encore la taxe sur le déversement des eaux usées. Ces deux recommandations relatives à la perception de la taxe sur les déchets ménagers ont fait l'objet d'un contact initié par le Secrétaire général du Ministère de la Région wallonne, afin d'entamer, en association avec le Service du Médiateur, une réflexion à ce sujet, à savoir un système d'envoi des avis-extraits de rôle selon une procédure sanctionnée par une certification de qualité, de type ISO, et l'établissement d'une base de données mère pour l'ensemble des services de l'Administration wallonne.

3. LES RECOMMANDATIONS PONCTUELLES

A *Economie et Emploi*

97-98/4, 98-99/6, 99-00/10 : Les primes à l'emploi

Recommandations récurrentes relatives principalement à la notion du critère d'indépendance financière, aux conditions de remboursement en situation infractionnelle, à l'évaluation du personnel supplémentaire et aux transferts de personnel entre entreprises.

Par ailleurs, le critère d'indépendance financière devrait être assoupli à l'occasion du projet de décret de réforme des aides à l'expansion économique, qui redéfinit notamment la notion d'entreprise.

00-01/3 : Les primes à l'investissement

Lors de l'octroi d'une prime à l'investissement, l'Exécutif subordonne le maintien de cette prime au respect de délais impératifs. Le non-respect de ces derniers entraîne le remboursement total du montant de la prime versée. Le Médiateur estime qu'il serait souhaitable, par le biais d'un nouvel arrêté ministériel d'exécution, de permettre au Ministre compétent de moduler le remboursement de la prime au prorata de la durée de détention du bien (00-01/3). Les nouvelles dispositions envisagées dans l'avant-projet de décret relatif à la révision des lois d'expansion économique n'introduisent aucune modification à cet égard. Le principe de remboursement partiel doit être consacré par un arrêté ministériel, ce dernier devant déroger à la règle de la restitution intégrale de l'aide. Bien qu'aucun arrêté en ce sens n'ait été pris, l'ensemble des acteurs en présence convient de l'utilité d'une initiative dans ce domaine. Lors de l'audition du Médiateur, le 19 février 2002 en Commission de l'Economie, des PME, du Commerce extérieur et du Tourisme, le Président a proposé qu'une recommandation soit faite à la Commission des Affaires intérieures et de la Fonction publique pour qu'elle demande au Ministre de l'Economie, des PME, de la Recherche et des Technologies nouvelles, de prendre le plus rapidement possible un arrêté d'application portant sur le système du remboursement proportionnel des aides, afin de répondre à la présente recommandation.

A ce jour, le Ministre n'a pas réagi à la proposition de cette Commission, ni à la recommandation du Médiateur, bien que, dans l'examen de certaines réclamations, il se soit montré favorable à cette proposition.

01-02/3 : Prime à l'investissement: critère de valeur ajoutée - travail intérimaire

Dans le cadre de l'octroi d'une prime à l'investissement, le critère de valeur ajoutée est fonction de l'évolution différentielle de la valeur ajoutée par emploi au terme d'une période de deux ans, la valeur ajoutée s'entendant comme le chiffre d'affaires diminué des approvisionnements marchandises et des services et biens divers, y compris le coût des travailleurs intérimaires. Or, en ce qui concerne la vérification de la condition d'emploi, on exclut les travailleurs intérimaires, ce qui peut paraître paradoxal.

De plus, le travail intérimaire s'étant considérablement développé ces dernières années, il se peut qu'au niveau du critère de valeur ajoutée, l'impact soit important.

Par conséquent, le Médiateur recommande que, pour le calcul de la valeur ajoutée, le coût des travailleurs intérimaires ne soit pas soustrait du chiffre d'affaires de l'entreprise.

A la clôture du présent Rapport, aucune modification législative n'est encore intervenue afin de rencontrer cette recommandation. Néanmoins, lors du traitement de dossiers ponctuels, le Ministre compétent en la matière a accordé une dérogation permettant de tenir compte de ce type de personnel.

B *Les aides aux particuliers dans le domaine du logement*

97-98/6 : Les primes à la réhabilitation

Le Médiateur avait formulé une recommandation en 1997-1998 qu'il avait maintenue dans ses Rapports ultérieurs. Cette recommandation concernait l'appréciation qui est parfois faite par l'Administration des circonstances exceptionnelles qui peuvent exonérer du remboursement de la prime un bénéficiaire n'ayant pas respecté ses engagements.

Dans certaines hypothèses, le Médiateur avait estimé que l'équité pourrait être prise en considération par l'Administration, de manière telle à ne pas cantonner son appréciation des circonstances exceptionnelles en se référant exclusivement aux éléments constitutifs de la force majeure. Du traitement de deux dossiers au cours de cet exercice (point C.2.3. Division des aides au logement), il s'est avéré un assouplissement de la position de l'Administration. La DGATLP a en effet considéré que des motifs d'ordre professionnel (ex : une mutation vers l'étranger) pouvaient justifier du non-respect des obligations de domiciliation et de non-aliénation de l'immeuble, objet de la prime.

La recommandation visant à ce que les modalités de remboursement de la prime, actuellement consignées dans une circulaire ministérielle, soient entérinées dans un arrêté du Gouvernement wallon est toutefois maintenue. Telle consécration, prévue de surcroît par le Code du Logement, offrirait davantage de garantie quant à son opposabilité aux tiers et ôterait le sentiment, souvent injustifié, de certains administrés d'être soumis à une décision arbitraire.

01-02/2 : 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. Elle considère, en effet, que 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 bénéficie d'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 d'une jurisprudence administrative interne, suscite des questions sur sa validité et principalement sur son opposabilité aux administrés.

Aussi, il serait opportun de définir plus précisément, dans les dispositions réglementaires, la notion d'enfant à charge. Deux réclamations soulevant cette problématique ont été enregistrées lors de cet exercice. La présente recommandation demeure donc d'actualité.

C *Environnement*

99-00/ 13 : Une norme réglementant, en matière d'environnement, les nuisances sonores produites par les clubs d'aéromodélisme

Le Médiateur a recommandé de mettre en application un système de normes intégrales, destinées au contrôle des nuisances sonores produites par les clubs d'aéromodélisme.

Le Médiateur estimait que ce système de normes intégrales pourrait être étendu à d'autres catégories d'activités génératrices de pollutions sonores, notamment de loisirs, telles que les activités de type « Jet-ski ».

Plusieurs dossiers de réclamation étaient en attente d'une solution. Sur proposition du Ministre de l'Environnement, le Gouvernement wallon a adopté, en date du 14 mars 2001, un arrêté réglementant, notamment, l'exercice d'activités récréatives de plein air en zone agricole.

L'adoption de cette disposition a permis de statuer sur plusieurs dossiers de recours relatifs à des demandes de permis d'exploiter. Par ailleurs, le 3 avril 2003, le Gouvernement a adopté un arrêté déterminant les conditions intégrales des activités de modélisme à moteur thermique. Le Médiateur maintient sa recommandation jusqu'à ce que des conditions intégrales, régissant l'ensemble des activités de loisir, et permettant un meilleur contrôle des nuisances sonores, soient d'application.

00-01/ 4 : Environnement : Gestion des nuisances sonores

Des dispositions législatives et réglementaires, prenant en compte l'ensemble de la question et l'ensemble du territoire de la Wallonie, seraient souhaitables, pour pallier des situations de vide juridique.

Cette recommandation a été évoquée par le Médiateur lors de son passage en Commission de l'Environnement, des Ressources naturelles, de l'Agriculture et de la Ruralité. Certains parlementaires ont manifesté le souhait de pouvoir y remédier.

D Accès de personnes handicapées sur les chemins de halage

97-98/9 : Amélioration de l'accessibilité des personnes à mobilité réduite

Dans sa recommandation 1997-1998/9, le Médiateur encourageait la Direction générale des Voies hydrauliques et l'AWIPH à dégager des solutions à l'égard de la problématique de l'accès des personnes à mobilité réduite sur les chemins de halage. Les travaux du groupe de travail ont permis de dégager des mesures concrètes en faveur de ces personnes. Le Ministre des Transports a en effet entériné, le 2 juillet 2003, les dispositions proposées par le groupe de travail permettant, sous certaines conditions, la circulation pour les personnes à mobilité réduite sur les chemins de halage. En fonction de cette issue positive, la présente recommandation n'est pas réactivée.

E Le Logement social

01-02/1 : Société wallonne du Logement

A l'analyse des réclamations qui lui sont soumises, le Médiateur a constaté, à de nombreuses reprises, que de nombreux candidats à l'obtention d'un logement social ignorent qu'un droit de recours devant la SWL leur est ouvert, lorsqu'ils estiment que leur candidature a été écartée de manière irrégulière ou que les priorités d'accès n'ont pas été respectées.

Une meilleure information des candidats locataires, quant aux voies de recours qui leur sont offertes par l'arrêté du 25 février 1999, s'avère nécessaire.

En outre, le Médiateur a relevé que ces candidats se heurtent souvent à des difficultés pour accéder aux informations relatives à la libération éventuelle de logements et au respect des règles de priorité lors de l'attribution de ceux-ci.

Aussi, le Médiateur recommande, d'une part, que les décisions d'admission ou de refus des candidatures mentionnent, de manière systématique, les voies de recours existantes et leurs modalités d'introduction. D'autre part, afin que ces recours puissent être exercés de manière optimale, il s'avère nécessaire d'instaurer des mesures de publicité lors de l'attribution d'un logement.

De telles mesures de transparence contribueraient à ôter le sentiment d'injustice, ressenti plus souvent à tort qu'à raison, par les candidats locataires.

Cette recommandation reste d'actualité.

F *Distribution de l'eau*

97-98/10 : Solidarité entre le propriétaire - abonné et le locataire – usager.

Considérant les réclamations récurrentes relatives au principe de solidarité tel que prévu par le Règlement de fourniture d'eau de la SWDE, le Médiateur a demandé à ce qu'une clarification puisse être opérée concernant ce mécanisme sur le plan juridique, d'une part, et sur celui de la lisibilité et de la compréhension, d'autre part.

En séance du 9 octobre 2003, le Gouvernement wallon a adopté, en seconde lecture, un projet de décret relatif à la tarification et aux conditions générales de la distribution publique de l'eau en Wallonie. Ce projet, en son article 28, réaffirme ce principe mais le nuance fortement dans la mesure où le propriétaire-abonné est dégagé de son obligation solidaire et indivisible envers l'abonné-usager déficient, lorsque l'immeuble est doté d'un compteur par logement et lorsqu'il a avisé le distributeur du changement de locataire.

99-00/14 : Couverture du risque de surconsommation d'eau dans des circonstances locales particulières.

Cette recommandation demeure d'actualité dans la mesure où elle concerne, chaque année, une part importante des réclamations relatives à la Société wallonne des Eaux.

Le Médiateur a soulevé l'opportunité de mener une réflexion dans la perspective d'une recherche de solutions équitables pour les consommateurs.

Plusieurs dossiers dans le cadre des problèmes de surconsommation ont, en effet, mis en exergue le problème de détermination de la responsabilité.

La SWDE, s'en référant au Règlement de fourniture d'eau, estime que tout incident survenu après le compteur entraîne inexorablement la responsabilité de l'abonné-usager.

Si l'on peut comprendre que la négligence dans l'utilisation des canalisations intérieures ne peut être supportée par la collectivité, il existe des situations de surconsommation inexplicables, survenant sur la partie inaccessible de la canalisation. Face à ce type de situations particulières, le Médiateur recommande qu'une réflexion soit menée afin d'envisager une couverture du risque de surconsommation.

CHAPITRE 2

les recommandations complémentaires spécifiques à
l'exercice 2002-2003



Recommandation 2002-2003/01 : Aménagement du territoire - Création d'un logement supplémentaire

Il convient de s'interroger, ainsi que le montre les affaires 913 et 899, (voir Partie III), sur la possibilité d'être dispensé du concours d'un architecte, lorsque la création d'un logement supplémentaire ne nécessite que des travaux de minime importance, n'impliquant aucune modification du volume construit ou de l'aspect architectural du bâtiment. Le Médiateur recommande qu'une modification en ce sens puisse être apportée aux articles 262 à 264 du CWATUP.

Recommandation 2002-2003/02 : Aménagement du territoire - Accessibilité des personnes handicapées aux complexes cinématographiques

Le Médiateur constate que les articles 414 à 415/16 du CWATUP consacrés à l'accessibilité et à l'usage des espaces et bâtiments ouverts au public par les personnes à mobilité réduite, ne sont pas toujours suffisants pour assurer une accessibilité « pleine et entière » des personnes à mobilité réduite, notamment dans les complexes cinématographiques. En effet, comme l'illustre l'affaire 618, la réglementation en vigueur peut conduire à n'offrir aux personnes à mobilité réduite qu'un accès aux seules places du premier rang, soit les places les moins agréables.

Le Médiateur recommande donc au Gouvernement d'entamer un réexamen de ces dispositions, qui prendrait en compte cet accès imparfait aux salles de cinéma. En effet, il serait souhaitable que cette préoccupation soit intégrée dès la première phase de la conceptualisation des projets, quand toutes les options sont encore ouvertes.

A défaut, il pourrait être utile d'envisager l'obligation d'aménager également un accès au dernier rang (via l'accès à la cabine de projection). De même, dans les salles de grande taille qui disposent d'un accès distinct à un niveau intermédiaire, il serait utile d'envisager d'en garantir l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite.

Recommandation 2002-2003/03 : Aides au logement - prêt « jeunes »

Dans le cadre du prêt « jeunes », aucune voie de recours n'est ouverte à l'administré, dans la mesure où la réglementation actuelle ne prévoit pas de modalité de réexamen de la décision de l'Administration en matière de « prêt jeunes ». En l'absence de recours organisé, c'est donc le seul Conseil d'Etat qui serait susceptible de réformer la décision de la Division du Logement. Le Médiateur recommande donc qu'une procédure de recours soit mise en place, permettant aux demandeurs que leur dossier soit réanalysé par un autre service que celui qui a pris la décision initiale. Cette recommandation rejoint la préoccupation réitérée, notamment émise dans le cadre de la recommandation 99/00-4 visant, afin de garantir les droits des citoyens, à instaurer une procédure et des organes de gestion des conflits au sein de chaque Administration.

Recommandation 2002-2003/04 : AWIPH - accueil des personnes de catégorie C

Cette recommandation s'inscrit dans les matières gérées par le secteur de l'Accueil et de l'Hébergement de l'AWIPH. Au vu des réclamations qui lui ont été soumises, le Médiateur a constaté que la prise en compte effective des frais relatifs à la prise en charge de certaines personnes handicapées relevant de la catégorie C (soit les handicaps les plus lourds) n'était pas assurée.

En effet, des adultes ont été initialement accueillis dans des services agréés pour des handicaps de catégorie A ou B. L'évolution de leur état de santé, et par conséquent l'augmentation de la charge éducative et paramédicale des services d'accueil et d'hébergement, a imposé qu'ils soient réexaminés par les Bureaux régionaux de l'AWIPH. Ceux-ci, confirmant la dégradation de la situation de santé de la personne, ont modifié les autorisations de prise en charge individuelles, requalifiant ainsi leur handicap en catégorie C.

L'accès prioritaire des personnes lourdement handicapées est un principe consacré dans les textes réglementaires et dans le contrat de gestion de l'AWIPH. Les articles 18 et 21 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 9 octobre 1997 précisent qu'il est accordé des subventions aux services, pour les prestations effectuées en faveur des bénéficiaires qu'ils accueillent. En outre, le montant de la subvention est établi sur base de critères tenant aux caractéristiques des services visés et des bénéficiaires.

Par conséquent, l'AWIPH devrait naturellement moduler la subvention annuelle qu'elle accorde aux services d'accueil et d'hébergement, en fonction de la catégorie des handicaps reconnus.

Il apparaît, sur base d'une évaluation récente, de juin 2003, que 199 personnes ont fait l'objet d'une modification de catégorie vers la catégorie C. Toutefois, les services les accueillant n'ont pas bénéficié de la révision de leurs subventions.



Cette problématique fait l'objet d'un insert détaillé dans la troisième partie du présent Rapport, Chapitre 4, point 1. En conclusion, le Médiateur recommande au Parlement ainsi qu'au Gouvernement, de prévoir la régularisation de l'ensemble des subventions accordées aux services d'accueil et d'hébergement accompagnant les personnes relevant de la catégorie C. Cependant, la volonté de maîtrise budgétaire exigée par le Gouvernement wallon pourrait impliquer qu'une programmation des coûts soit effectuée sur plusieurs exercices. Dans ce cas, le Médiateur recommande que les critères d'octroi des régularisations annuelles soient déterminés sur la base de la chronologie des hébergements concernés.



ANNEXES



1. Statistiques
2. Décret
3. Règlement d'ordre intérieur
4. Méthodologie appliquée à l'examen pratique des réclamations
5. Remise du 7^{ème} Rapport annuel et inauguration de la nouvelle implantation du Service du Médiateur de la Région wallonne
6. Les relations extérieures
7. Comment faire appel au Médiateur de la Région wallonne
8. La médiation sur le Net
9. La lettre du Médiateur de la Région wallonne

1. STATISTIQUES

Au cours de l'exercice écoulé, le Service du Médiateur de la Région wallonne a ouvert 1 515 dossiers, soit une augmentation de l'ordre de 16,00% du nombre de réclamations par rapport à l'exercice précédent, au cours duquel 1.306 dossiers avaient été ouverts.

Parmi ces dossiers, 540, soit 35,64%, ont été refusés dès leur réception au sein du Service du Médiateur. Au 30 septembre 2003, sur les 813 dossiers recevables instruits, 688 dossiers étaient clôturés, soit 84,62%, alors que 131 réclamations restaient à l'instruction (dont 6 n'ayant pas encore fait l'objet d'un avis de la part d'un Conseiller). Enfin, 156 dossiers ouverts concernaient une demande d'information.

Par rapport aux exercices antérieurs, la part relative des dossiers irrecevables, 35,64%, est stable (36,70% en 1998 ; 35,70% en 1999 ; 39,20% en 2000 ; 32,10% en 2001 et 37,52% en 2002).

La part relative des dossiers demeurant à l'instruction, soit 8,65%, est en diminution significative par rapport à l'exercice précédent, 13,09%. Enfin, en ce qui concerne les demandes d'information, leur poids relatif est en très légère augmentation : 10,29% en 2003 en lieu et place de 8,27% en 2002.

En vertu de l'article 10 du décret du 22 décembre 1994, sur les 540 dossiers irrecevables, 327 d'entre eux, soit 60,56%, ont été écartés car le Médiateur de la Région wallonne n'était pas compétent. Il est à noter la très forte augmentation de la part relative des dossiers pour lesquels le Médiateur s'est déclaré non compétent par rapport à l'exercice précédent : 36,12%. En effet, près de 261 réclamations concernaient une matière communale.

Le Médiateur de la Région wallonne a refusé 154 réclamations (soit 10,16% des dossiers ouverts) parce qu'elles étaient manifestement non fondées (11 dossiers), prématurées (6 dossiers), introduites trop tard, soit plus d'un an après les faits (4 dossiers). 91 requêtes n'avaient pas fait l'objet de démarches préalables auprès de l'Administration ; 25 n'ont jamais débouché sur le dépôt d'une plainte formelle et enfin, 17 concernaient un litige pour lequel une procédure juridictionnelle était en cours.

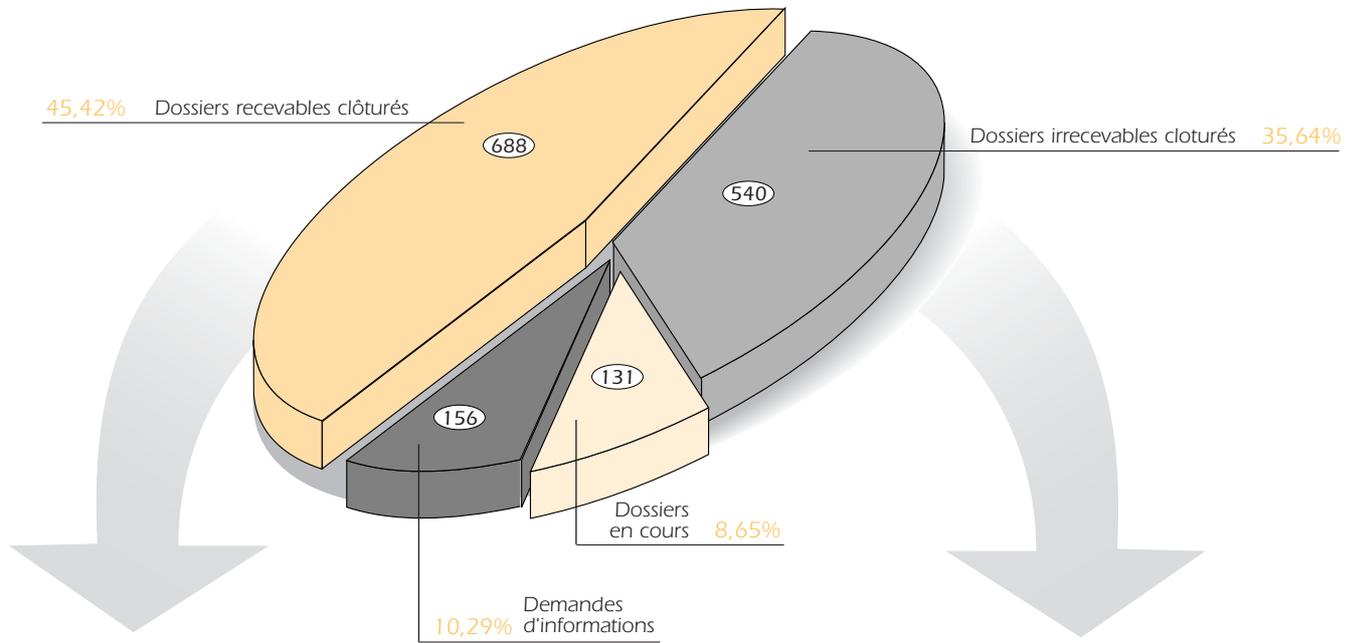
Le médiateur a rejeté 10 dossiers car pour 7 d'entre eux, le réclamant n'avait pas décliné son identité et 3 concernaient un différend entre l'Administration et l'un des ses agents.

Enfin, 49 dossiers ont été clôturés faute pour le plaignant de ne pas avoir donné suite aux courriers répétés du Médiateur.

En ce qui concerne les dossiers instruits et clôturés, 134 d'entre eux, soit 19,47%, ont débouché sur une issue totalement favorable pour le réclamant. 93 dossiers ont trouvé une issue partiellement favorable pour le réclamant, soit 13,51%. Le solde, soit 461 dossiers, a été clôturé au désavantage du réclamant. Parmi ces 461 dossiers, 254 ont été déclarés non fondés.

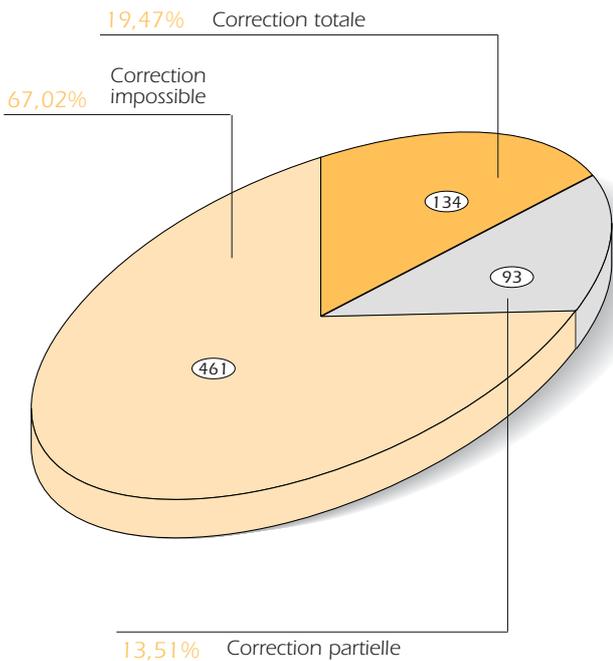
Bilan des réclamations

Total 1515



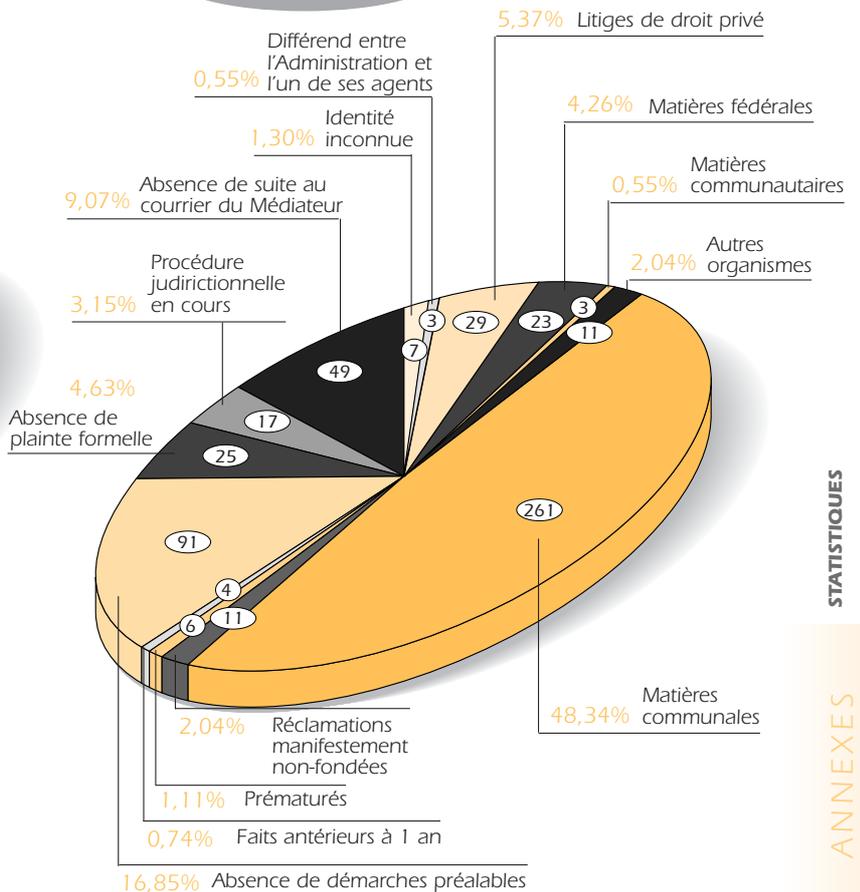
Dossiers clôturés

Total 688



Dossiers irrecevables

Total 540



Réception des réclamations

Durant l'exercice 2002-2003, le Médiateur de la Région wallonne a reçu 948 réclamations écrites, soit 62,58%. En ce qui concerne les réclamations déposées lors des permanences décentralisées et au siège de l'Institution, celles-ci sont au nombre de 382, représentant, à l'instar de l'exercice précédent, un peu plus de 25,21% des dossiers ouverts.

Tout comme lors de l'exercice antérieur, on observe à nouveau une augmentation de l'utilisation du courrier électronique. En effet, 185 dossiers, soit 12,21%, ont été envoyés au Médiateur de la Région wallonne via ce canal.

Pour l'exercice 2003-2004, après le lancement du nouveau site internet du Médiateur de la Région wallonne, nous pouvons nous attendre à une utilisation plus importante encore des courriels.

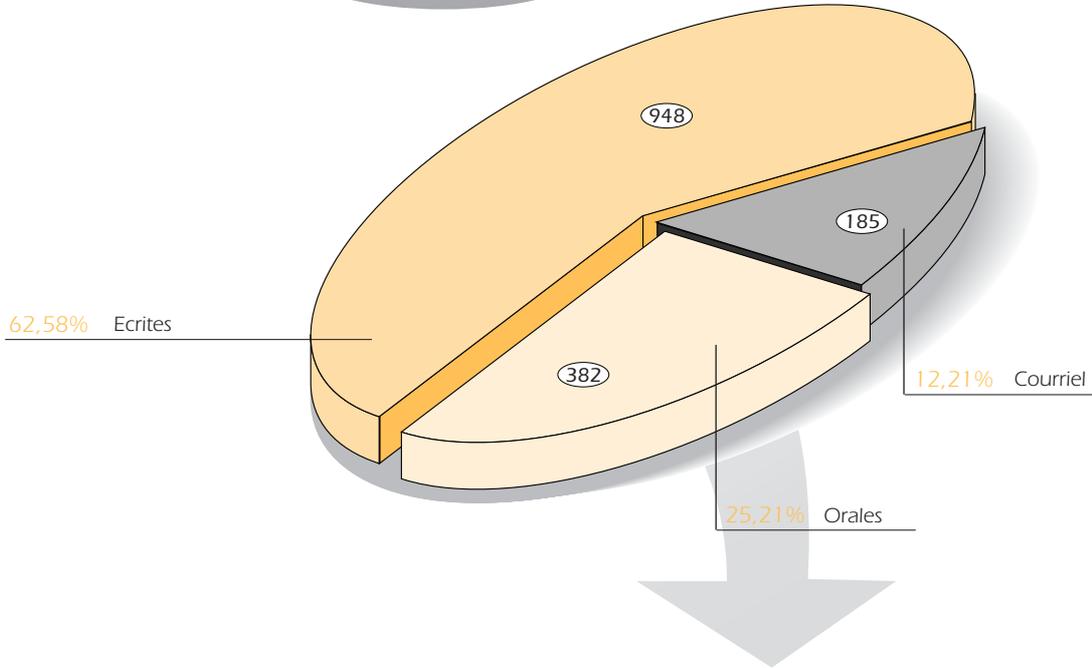
Réclamations orales

Le nombre de réclamations orales a quelque peu augmenté (382 dossiers) par rapport à l'exercice précédent (353 dossiers).

C'est au siège de l'Institution que le plus grand nombre des réclamations orales est déposé, avec 66 dossiers (soit 17,28%). Viennent ensuite, Tournai, Liège, Charleroi et Mons qui recueillent respectivement 54 dossiers, (soit 14,14%), 51 dossiers, (soit 13,35%), 47 dossiers (soit 12,30%) et 40 dossiers (soit 10,47%). Les permanences de La Louvière, Nivelles, Arlon, Wavre et Eupen récoltent quant à elles respectivement 33 dossiers (soit 8,64%), 24 dossiers (soit 6,28%), 23 dossiers (soit 6,02%), 19 dossiers (4,97%) et 18 dossiers (soit 4,71%). Enfin, les permanences de Marche-en-Famenne, Verviers et Philippeville ferment la marche avec 3 dossiers (soit 0,79%) pour Marche et Verviers et 1 dossier (0,26%) pour Philippeville.

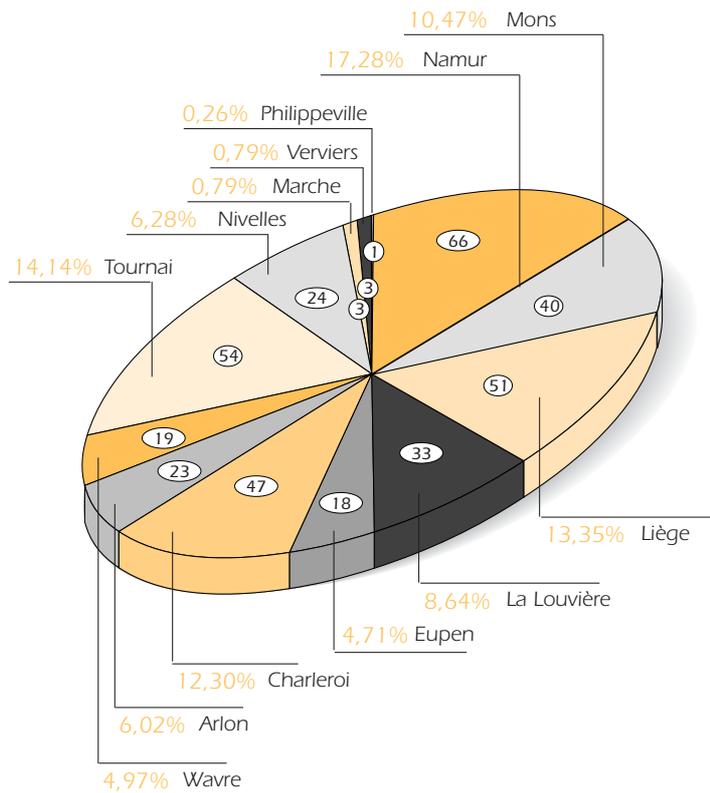
Réception des réclamations

Total 1515



Réclamations orales

Total 382



Répartition des réclamations par Administration et domaine d'intervention

Sur les 1.515 dossiers ouverts au sein du Service du Médiateur de la Région wallonne au cours de l'exercice 2002-2003, 1.214 concernent directement une autorité administrative régionale wallonne. Parmi ceux-ci, 686, soit 56,51%, concernent le Ministère de la Région wallonne, 75 dossiers, soit 6,17%, sont relatifs au Ministère de l'Équipement et des Transports. 285 dossiers, soit 23,48%, se rapportent aux Organismes d'intérêt public. Enfin, 168 dossiers (soit 13,84%), tous relatifs à la redevance radio-télévision, sont à attribuer à la cellule administrative transitoire placée directement sous l'autorité du Ministre du budget. Par rapport aux exercices 2000-2001 et 2002-2003, la répartition relative est équivalente.

Parmi des 1.214 dossiers ouverts, 256 seront refusés par le Médiateur, en effet, à la lumière de l'instruction, il s'avère que certains concernent un litige privé, d'autres étaient manifestement non-fondés, ...

Le Ministère de la Région wallonne (MRW)

La Direction générale de l'Aménagement du Territoire, du Logement et du Patrimoine concentre la plus grande partie des réclamations avec 374 dossiers, soit 54,52%. Une augmentation, en part relative, par rapport à l'exercice précédent (50,98%). En termes absolus, nous observons également une légère augmentation du nombre des dossiers : 374 contre 363 au cours de l'exercice 2002-2003.

À l'égard du Secrétariat général du Ministère de la Région wallonne, nous constatons une diminution tant en termes absolus, 124 contre 180, qu'en termes relatifs, 18,08% contre 25,29%, par rapport à l'exercice précédent. Notons que 115 dossiers ouverts concernaient encore la taxe sur les déchets ménagers. La Direction générale des Ressources naturelles et de l'Environnement comptabilisent 74 réclamations (soit 10,78%). Elle est suivie de la Direction générale de l'Économie et de l'Emploi avec 67 dossiers (soit 9,77%). Viennent ensuite la Direction générale de l'Agriculture avec 17 dossiers (soit 2,48%) et la Direction générale de l'Action sociale et de la Santé qui comptabilise 11 réclamations (soit 1,60%). La Direction générale des Technologies, de la Recherche et de l'Énergie suit avec 10 dossiers (soit 1,46%). La Direction générale des Pouvoirs locaux a fait l'objet de 9 dossiers (1,31%).

Le Ministère wallon de l'Équipement et des transports (MET)

Nous devons noter quelques modifications dans le poids relatif de chaque Direction générale par rapport à l'exercice 2001-2002. En effet, la Direction générale des Autoroutes et des Routes qui comptabilise le plus de dossiers avec 42 réclamations (soit 56,00%) est néanmoins en diminution importante (61,90% en 2001-2002), tout comme la Direction générale des Transports avec 15 dossiers (soit 20,00% contre 25,40%). C'est principalement la Direction générale des Voies hydrauliques qui, en comptant 11 réclamations (soit 14,67%), engrange la plus forte augmentation relative : 7,94% en 2001-2002. 3 réclamations (soit 4,00%) ont été déposées concernant la Direction générale des Services techniques. Tout comme lors des exercices précédents, les interventions directes auprès du Secrétariat général sont rares : 4 dossiers (soit 5,33%).

Les Organismes d'intérêt public (OIP)

En ce qui concerne les Organismes d'intérêt public, tout comme lors de l'exercice 2001-2002, nous observons une augmentation significative, en termes absolus, du nombre de réclamations concernant la SWL, ce dernier passant de 107 à 159. En termes relatifs, nous passons de 48,20% à 55,79%.

L'Agence wallonne pour l'intégration des personnes handicapées (AWIPH) fait l'objet du nombre le plus important de dossiers ouverts, avec 54 réclamations, soit 18,95%, traduisant une augmentation tant en termes absolus qu'en termes relatifs par rapport à l'exercice précédent.

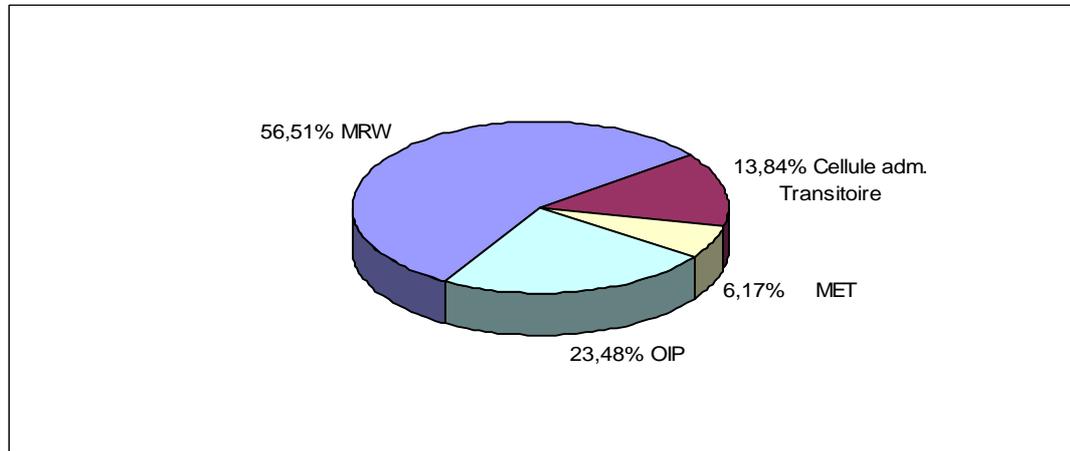
La Société wallonne des Eaux (SWDE) est en diminution avec 36 dossiers ouverts, soit 12,63%. La Société régionale wallonne des Transports (SRWT) est concernée par 14 réclamations.

Viennent ensuite le Centre agronomique de Gembloux avec 7 dossiers, le FOREM avec 5 dossiers, les Centres hospitaliers psychiatriques avec 3 dossiers, l'Agence wallonne à l'Exportation et l'Institut de Formation permanente pour les Classes moyennes et les petites et moyennes entreprises (IFPME) avec chacun 2 dossiers et, enfin la SOWAER et le CRAC avec un dossier chacun.

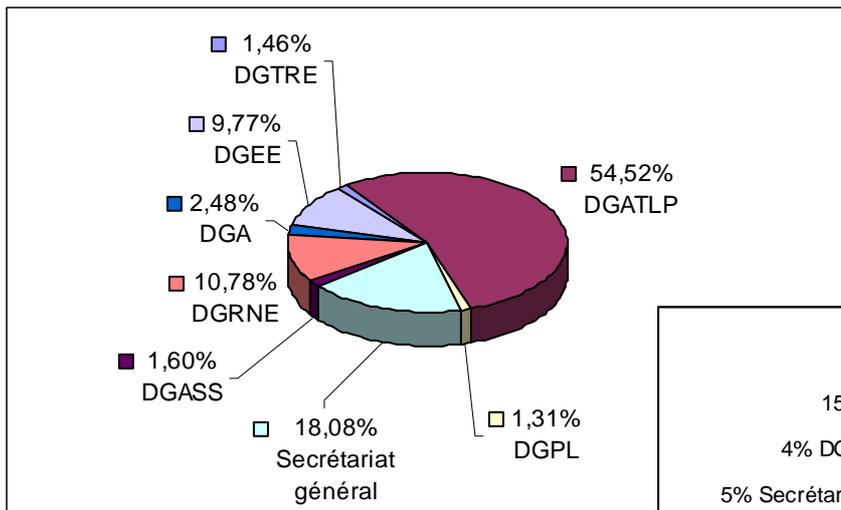
La cellule administrative transitoire

Le Service du Médiateur de la Région wallonne a reçu 168 dossiers relatifs à la redevance radio-télévision.

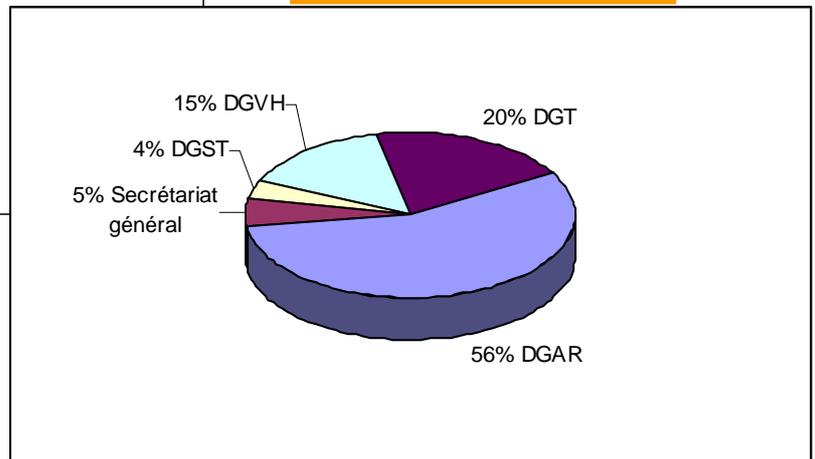
Répartition des réclamations par administrations et domaine de compétence



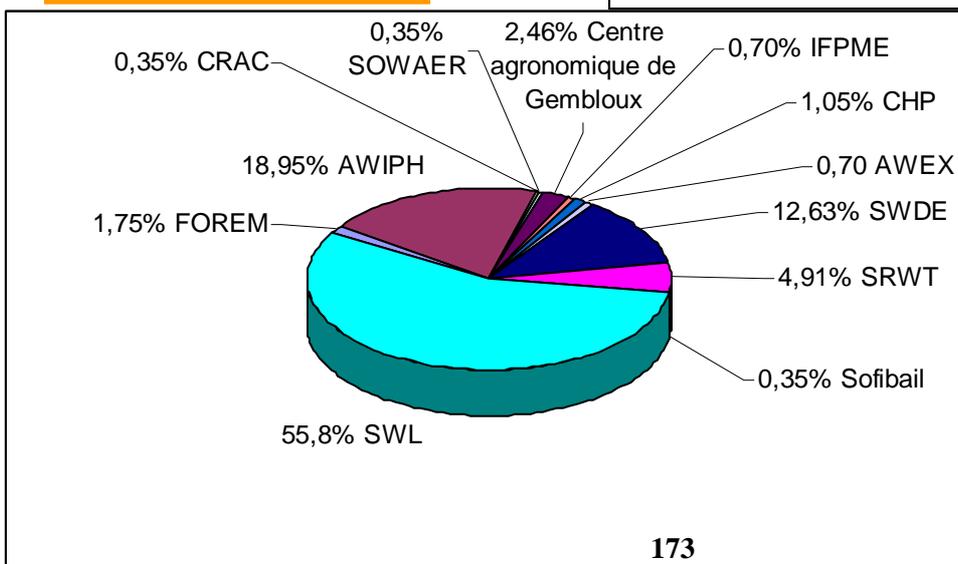
MRW



MET



OIP



2.

DÉCRET DU 22 DÉCEMBRE 1994 MODIFIÉ PAR
LES DÉCRETS DU 6 FÉVRIER, DU 26 JUIN 1997
ET DU 7 MARS 2001**Chapitre I^{er}. - Du Médiateur de la Région wallonne**

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

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

Chapitre II. - Organisation du Service de médiation

Art. 2. Le Médiateur est, après appel public aux candidatures et une procédure de sélection, nommé par le Conseil régional wallon pour une période de six ans, renouvelable une fois.

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

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

- 1° être belge ;
- 2° être d'une conduite irréprochable et jouir des droits civils et politiques ;
- 3° être porteur d'un diplôme donnant accès aux fonctions du niveau 1 des administrations de l'Etat ;
- 4° justifier d'une expérience utile d'au moins cinq ans dans le secteur public ou privé ;
- 5° avoir son domicile en Région wallonne.

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

- 1° la fonction de magistrat, notaire ou huissier de justice ;
- 2° la profession d'avocat ;
- 3° la fonction de ministre d'un culte reconnu ou le délégué d'une organisation reconnue par la loi qui offre une assistance morale selon une conception philosophique non confessionnelle ;
- 4° un mandat public conféré par élection ; de plus il ne peut être candidat à un tel mandat pendant les quatre années qui suivent sa sortie de charge ;
- 5° un emploi rémunéré dans les services publics régionaux ou un mandat public conféré par la Région ;
- 6° membre du personnel des forces armées ;

7° toute fonction qui puisse compromettre le bon exercice de sa mission ou porter atteinte à son indépendance, son impartialité ou la dignité de ses fonctions.

Le titulaire d'un mandat public conféré par l'élection qui accepte sa nomination en qualité de médiateur est démis de plein droit de son mandat électif.

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

Art. 4 bis (article 1^{er} du décret du 6 février 1997). §1^{er}. Lorsqu'il constate que le Médiateur est empêché, le Conseil régional wallon nomme, pour la durée de l'empêchement, un Médiateur suppléant parmi les membres du personnel du Service du Médiateur visé à l'article 8, §2, et répondant aux conditions prévues à l'article 3.

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

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

§4. Dès l'instant où le Conseil constate la fin de l'empêchement, le Médiateur suppléant réintègre sa fonction antérieure ».

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

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

Sans préjudice de l'adoption de mesures administratives conservatoires que constituent les suspensions provisoires des fonctions et du traitement, le Conseil régional wallon peut révoquer le Médiateur (article 4 du décret du 26 juin 1997)

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

§2. (Article 4 du décret du 26 juin 1997). Dans tous les cas visés au paragraphe précédent ou en cas de décès du Médiateur, le Conseil régional wallon nomme un Médiateur ad interim parmi les membres du personnel du service du Médiateur visé à l'article 8, §2, et répondant aux conditions prévues à l'article 3.

§3. (Article 4 du décret du 26 juin 1997). Le Médiateur

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

§4. (Article 4 du décret du 26 juin 1997). Le Conseil régional wallon nomme un nouveau Médiateur selon les dispositions de l'article 2.

Cette nomination doit intervenir dans les meilleurs délais et, au plus tard, six mois à dater de la vacance de la fonction, les mois de juillet et d'août n'entrant pas en ligne de compte dans le calcul de ce délai ».

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

§2. (abrogé par le décret du 16 février 1995).

Art. 7. Dans la limite de ses attributions, le Médiateur ne reçoit d'instruction d'aucune autorité.

Il ne peut être relevé de sa charge, en raison d'actes qu'il accomplit dans le cadre de ses fonctions. Il jouit d'une immunité spéciale dans l'expression d'avis ou d'opinions qu'il émet dans le cadre de ses fonctions.

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

Le Médiateur présente ses comptes au contrôle de la Cour des comptes. (Décret du 7 mars 2001) Le Médiateur communique au Conseil régional wallon son projet de budget et ses comptes, ainsi que les remarques de la Cour des comptes.

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

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

Il peut se faire assister par des experts.

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

Chapitre III. - Saisine du Service de médiation

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

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

Chapitre IV. - Procédure d'examen des réclamations

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

- 1° elle est manifestement non fondée ;
- 2° la réclamation se rapporte à des faits qui se sont produits plus d'un an avant l'introduction de la réclamation ;

Toutefois, lorsqu'un recours administratif ou juridictionnel a été exercé, le délai nécessaire à cette procédure n'est pas pris en compte pour l'application de la présente disposition;

- 3° les recours administratifs prévus n'ont pas été exercés ou lorsque le réclamant n'a manifestement accompli aucune démarche auprès de l'autorité administrative pour obtenir satisfaction ;
- 4° elle concerne des matières qui font l'objet d'une action civile ou pour lesquelles une procédure pénale est en cours.

§2. Une réclamation est irrecevable si :

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

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

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

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

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

L'autorité administrative et le réclamant avertissent le

Médiateur du recours introduit.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

A défaut de réponse satisfaisante dans le délai qu'il a fixé, il peut rendre publiques ses recommandations.

L'autorité administrative mise en cause peut rendre publique la réponse faite et, le cas échéant, la décision prise à la suite de la démarche faite par le Médiateur. Cette publication se fait dans les conditions prévues à l'article 16, alinéa 2.

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

Art. 13. §1^{er}. Le Médiateur peut faire toute constatation

sur place, se faire communiquer tous les documents et renseignements qu'il estime nécessaires et entendre toutes les personnes intéressées.

Le caractère secret ou confidentiel des pièces dont il demande communication ne peut lui être opposé, sauf en matière de secret concernant la défense nationale, de sûreté de l'Etat ou de politique extérieure.

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

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

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

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

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

Chapitre V. - Du Rapport du Médiateur wallon

Art. 16. Le Médiateur adresse au Conseil régional wallon un rapport annuel de ses activités. Le Médiateur peut en plus faire des rapports intermédiaires s'il l'estime utile. Ces rapports contiennent les recommandations relatives aux mesures à prendre que le Médiateur juge utiles et exposent les éventuelles difficultés qu'il rencontre dans l'exercice de ses fonctions.

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

Les rapports sont rendus publics par le Conseil régional wallon.

Promulguons le présent décret, ordonnons qu'il soit publié au Moniteur belge.

Namur, le 22 décembre 1994.

3. RÈGLEMENT D'ORDRE INTÉRIEUR

Article premier

Pour l'application du présent Règlement d'ordre intérieur, on entend par: Décret : le décret du Conseil régional wallon du 22 décembre 1994, portant création de l'institution de Médiateur de la Région wallonne.

Médiateur : le Médiateur de la Région wallonne.

Article 2

Toute personne physique ou morale peut, en qualité d'administré, saisir directement le Médiateur, dans le cadre d'une affaire qui la concerne directement dans ses relations avec une autorité administrative de la Région wallonne, telle que visée par l'article 1er du décret. La réclamation d'une personne morale doit être introduite par une personne physique dûment mandatée et qui a intérêt direct à agir.

Article 3

Le recours au Médiateur est gratuit.

Article 4

§1^{er}. Toute réclamation doit faire apparaître son objet développé, de manière claire et concise, ainsi que l'identité de la personne dont elle émane.

§2. Toute réclamation doit être accompagnée :

1° de la copie des documents nécessaires à la compréhension de l'affaire ;

2° ainsi que de la preuve que des démarches administratives appropriées auprès des institutions et organes concernés ont été réalisées ou la preuve que des recours administratifs ont été exercés.

§3. Le réclamant doit avertir le Médiateur de tout recours juridictionnel en cours.

Article 5

§1^{er}. Les réclamations sont introduites en langue française ou en langue allemande.

§2. Les réclamations peuvent être écrites ou orales.

§3. La réclamation écrite doit être adressée au Médiateur, signée personnellement par son auteur, au siège du service de la Médiation à Namur, rue Lucien Namèche, 54 à 5000 Namur.

§4. La réclamation orale doit être présentée au siège du service de la Médiation à Namur, à l'adresse indiquée au paragraphe 3, les mardis et jeudis de 10 à 12 heures ou sur rendez-vous.

Une personne au moins, désignée par le Médiateur, est habilitée à fournir aux personnes qui le demandent une assistance et des informations techniques au sujet de la réclamation et des documents qui doivent l'accompagner. La réclamation orale doit être transcrite par un collaborateur désigné par le Médiateur. Elle doit être datée et contresignée par le réclamant. Dès lors, ladite transcription donne lieu à ouverture du dossier.

§5. Lorsqu'il le juge nécessaire, le Médiateur décide de recevoir personnellement les réclamants.

Article 6

§1^{er}. Le Médiateur, ou le collaborateur qu'il désigne parmi les membres de son personnel qui l'assistent,

vérifie si les conditions de recevabilité et de compétences requises par l'article 10 du décret sont remplies par la réclamation.

§2. Le Médiateur informe le réclamant par écrit, dans le mois qui suit le dépôt de la réclamation, de sa décision de traiter ou non sa réclamation. Le refus du Médiateur de traiter une réclamation est motivé. Si le Médiateur décide de traiter la réclamation, il informe, dans les meilleurs délais, l'autorité administrative de la réclamation qu'il compte instruire.

Article 7

Outre la vérification des conditions de recevabilité de la réclamation et de compétence du Médiateur prévues à l'article 10 du décret et mentionnées à l'article 6 du présent Règlement d'ordre intérieur, le collaborateur désigné par le Médiateur s'assure, pour chaque réclamation, que le dossier est complet et peut être soumis en l'état au Médiateur.

Article 8

Le Médiateur doit s'assurer du bien-fondé de la réclamation. Il doit classer les réclamations futiles ou manifestement mal fondées et celles déposées dans l'intention de nuire. Au cas où il s'avère non compétent, le Médiateur peut conseiller au réclamant de s'adresser à une autre autorité.

Article 9

Lorsque le Médiateur, en raison d'une procédure juridictionnelle en cours ou achevée sur les faits allégués, doit déclarer une plainte irrecevable ou mettre fin à son examen, les résultats des enquêtes auxquelles il a éventuellement procédé sont classés et ne sont plus communicables ni à l'Administration ni à des tiers.

Article 10

§1^{er}. En vue d'assurer le respect des dispositions du décret relatives au secret professionnel, le Médiateur veille à ce qu'aucune mention permettant l'identification des personnes dont le nom lui aurait été révélé ne soit faite dans les documents publics publiés sous son autorité.

§2. Dans le respect de la vie privée, l'identité du réclamant ainsi que toutes les données personnelles ne peuvent être mentionnées dans le Rapport annuel et les Rapports intermédiaires que le Médiateur présente au Conseil régional wallon.

Article 11

Dans la mesure où cela peut contribuer à renforcer l'efficacité de ses enquêtes et à mieux sauvegarder les intérêts et droits des personnes physiques ou morales dont la réclamation est fondée, le Médiateur peut coopérer avec d'autres Médiateurs.

Article 12

Le présent Règlement d'ordre intérieur approuvé par le Conseil régional wallon entre en vigueur à la date de sa publication au Moniteur belge.

4.

MÉTHODOLOGIE APPLIQUÉE À L'EXAMEN
PRATIQUE DES RÉCLAMATIONS

La procédure de traitement des réclamations a été précisée dans les textes du décret du 22 décembre 1994 portant création de l'Institution de Médiateur de la Région wallonne.

A *Provenance et réception des réclamations*

L'accessibilité de l'Institution du Médiateur de la Région wallonne est une priorité, qui trouve son expression au travers de différentes conditions:

- La compétence du Médiateur de la Région wallonne est générale: son champ d'action n'est pas limité, il concerne l'ensemble des actes posés par une autorité administrative régionale wallonne, au sens le plus large qu'en donne la jurisprudence du Conseil d'Etat.
- La qualité des réclamants n'est pas limitée, il peut s'agir de toute personne physique ou morale (entreprises quelle que soit leur forme juridique, associations, ...) qui introduit sans frais une réclamation au siège de l'Institution ou à l'occasion des permanences décentralisées.
- La réclamation, qui est individuelle, peut être introduite en français ou en allemand, par écrit ou oralement. Cette dernière caractéristique ôte tout caractère procédurier qui serait susceptible d'être un frein dans le chef du réclamant, une obstruction de fait, voire morale, à l'expression d'une réclamation. Toute personne physique ou morale qui estime, à l'occasion d'une affaire la concernant, qu'une autorité administrative n'a pas agi conformément à la mission de Service public qu'elle doit assurer, peut introduire une réclamation auprès du Médiateur de la Région wallonne.
- La saisine du Médiateur ne suspend ou n'interrompt pas les délais de recours juridictionnels.

B *Le cheminement des réclamations***B.1. Prise de connaissance et enregistrement de la réclamation**

Compte tenu du large spectre de saisine du Médiateur de la Région wallonne, un tri nécessaire des réclamations s'impose à l'entrée. Ce premier acte appartient exclusivement au Médiateur qui prend connaissance de manière précise et individuelle de chaque réclamation afin de déterminer les suites qui lui seront réservées.

Le traitement de la réclamation est réalisé par les agents de niveau 1 en étroite collaboration avec le Médiateur qui supervise l'évolution de l'instruction. De manière générale, et sauf cas particulier, chaque dossier doit faire l'objet d'une instruction « vivante », c'est-à-dire que des actes doivent être posés à intervalle régulier entre son ouverture et sa clôture.

Toute réclamation fait l'objet d'un enregistrement dans une banque de données informatisée. Le dossier ouvert comporte, sur la couverture, le nom et l'adresse du réclamant, le numéro du dossier, le nom du gestionnaire responsable du traitement de la réclamation, l'intitulé de la matière traitée. Un espace est réservé à l'inscription in fine du motif qui aboutira à la clôture positive ou négative du dossier.

B.2. Analyse des réclamations**B.2.1. Examen des conditions de recevabilité de la réclamation**

Il se peut que la réclamation adressée au Médiateur soit refusée et ne fasse pas l'objet d'une instruction au sein de son Service. Ce refus se base sur l'article 10 §1^{er} et §2 du décret du 22 décembre 1994, énonçant les causes d'irrecevabilité d'une réclamation et décrivant les situations dans lesquelles le Médiateur a la possibilité de ne pas donner une suite favorable à l'instruction d'une réclamation.

Irrecevabilité

Les critères retenus dans l'article 10 §1 du décret pour réfuter une réclamation irrecevable sont:

- a. l'identité inconnue d'un réclamant
- b. un différend entre un agent et son Administration
- c. l'incompétence vis-à-vis des matières traitées

Si la réclamation ne paraît pas pouvoir entrer dans les limites de la compétence conférée au Médiateur, il est répondu au réclamant en ce sens. Néanmoins, le Médiateur s'efforce d'aider le réclamant en le dirigeant utilement ou en lui fournissant les informations nécessaires. Si, par contre, le litige relève de la compétence d'un autre Médiateur, le réclamant en est informé et son dossier est transféré au Médiateur concerné.

Refus de la part du Médiateur

Dans la cas où une réclamation semble manifestement non fondée, le Médiateur a la possibilité de la refuser. De même, si les faits sont antérieurs à un an ou si aucune démarche préalable n'a été effectuée, le Médiateur peut refuser d'instruire la réclamation. Néanmoins, en l'absence de démarches préalables, le Médiateur s'efforcera de guider le réclamant.

Il peut également arriver que la réclamation formulée ne soit pas formelle. Dans ce cas, le Médiateur demande alors au réclamant de préciser ses griefs. Si ce n'est fait, le Médiateur clôturera le dossier de réclamation.

Enfin, en cas de procédure pénale, le Médiateur ne peut intervenir.

Réclamation recevable

Lorsque le dossier est complet, le Médiateur informe le réclamant de la recevabilité de sa réclamation, dans un délai d'un mois qui suit le dépôt de la réclamation. En pratique, ce délai est réduit à la huitaine dans la majorité des cas.

B.2.2. La phase d'information

Le gestionnaire du dossier établit un résumé de la réclamation dans lequel il mentionne les faits et le point litigieux sur lequel une information ou une réponse de la part de l'Administration concernée est souhaitée. Il propose ensuite un projet de lettre au Médiateur.

Le courrier du Médiateur est adressé au Directeur général de l'Administration dont relève le service administratif en question, via le Secrétaire général du Ministère concerné. Lorsqu'il s'agit d'un problème relatif aux Organismes d'intérêt public ou à des Sociétés régionales, le Médiateur s'adresse au Directeur général de l'Organisme.

L'Administration dispose d'un délai d'un mois pour répondre au Médiateur. Dans les faits, selon la complexité du dossier et la diligence de l'Administration compétente, le délai de réponse peut varier de deux semaines à plusieurs mois. Pour éviter les retards, le Médiateur adresse, un mois après sa première lettre, un rappel de celle-ci à l'Administration, tandis qu'il informe périodiquement le réclamant des suites réservées à sa réclamation.

B.2.3. La phase d'instruction

Le Médiateur instruit l'affaire en toute objectivité et indépendance : il peut non seulement se faire communiquer tous les documents et renseignements jugés nécessaires et entendre les personnes intéressées, mais il peut faire toute constatation sur place. Aucun formalisme ne préside à l'établissement de la réponse de l'Administration qui peut revêtir la forme d'une note technique ou d'une analyse critique de la réclamation, accompagnée de la position motivée du service administratif ou encore des renseignements de nature à éclairer complètement le Médiateur sur la valeur de la réclamation.

Si l'argumentation de l'Administration paraît fondée, le Médiateur adresse au réclamant une lettre lui indiquant qu'à son estime l'Administration n'est pas dans son tort. Il lui propose de clôturer sa réclamation en lui fournissant toutes les informations de nature à éclairer la compréhension du problème.

La grande majorité des réclamations ne dépasse pas l'étape de l'instruction. Une solution est souvent trouvée à ce stade.

Si l'Administration se montre réticente pour reconnaître le bon droit du réclamant et si les efforts de persuasion (bon sens, équité) se révèlent inefficaces, le Médiateur peut faire des recommandations, recourir à l'injonction auprès de l'Administration ou, in fine, en appeler au Ministre responsable.

Au cours de sa huitième année d'existence, le Médiateur n'a pas fait usage de procédures particulières (livraison forcée d'informations, saisie de documents ou rédaction de rapports spéciaux au Parlement).

B.2.4. La phase de médiation

Si, au contraire, c'est le réclamant qui paraît être dans son droit - victime d'une incompréhension ou d'un mauvais fonctionnement de l'Administration (erreur, retard, mauvaise volonté) - le Médiateur propose à cette dernière de rétablir la situation du réclamant. Si nécessaire, il réunit autour de la table tous les protagonistes de l'affaire pour examiner le problème et tenter de trouver une solution ponctuelle au cas d'espèce (c'est la médiation « pure »).

B.3. Clôture des dossiers de réclamation

Quand le Médiateur a accompli les actes d'instruction jugés utiles - échanges de courriers, déplacement chez le réclamant, rencontre avec l'Administration, réunion de médiation avec toutes les parties en présence, ... et qu'il estime avoir été au terme des investigations possibles -, il procède à la clôture du dossier de la manière qu'il considère la plus appropriée:

- en faisant droit à la revendication du réclamant, suite à une attitude positive de l'Administration ayant constaté le bien-fondé de la réclamation;
- soit en ne rencontrant que partiellement les prétentions du réclamant, l'Administration n'ayant accepté que certaines concessions (exemples: permis d'urbanisme assorti de conditions particulières, octroi de facilités de paiement pour le paiement d'une taxe, ...).
- soit en ne faisant pas droit aux prétentions du réclamant parce que l'Administration campe sur sa position et le bien-fondé de celle-ci, et refuse tout aménagement de sa position initiale; ou encore parce que le Médiateur estime la position de l'Administration justifiée et non susceptible d'être remise en cause, voire aménagée.

Dans ce cas de figure où le Médiateur, au terme de sa médiation, ne parvient pas à rencontrer ou ne peut pas rencontrer les prétentions du réclamant, celui-ci est très précisément informé, de façon motivée et détaillée, des motifs qui justifient de clôturer la réclamation à ses dépens. Un délai de réaction ultime lui est accordé afin de faire valoir un argument qui n'aurait pas encore été produit ou une réaction de quelque nature qu'elle soit. Le Médiateur entend, en effet, faire prévaloir le mécanisme de la communication, de la compréhension. Même si le réclamant a tort dans sa perception des choses ou dans les arguments qu'il avance, le Médiateur s'efforce d'expliquer et d'argumenter pour justifier sa position.

C Les relations avec l'administration

C.1. Les raisons valables de saisir l'Administration

L'intervention du Médiateur perturbe la marche normale du Service public, en obligeant les fonctionnaires à procéder à une nouvelle instruction d'un dossier considéré comme clos et à rédiger de nouvelles correspondances. Le Médiateur ne saisit donc pas systématiquement l'Administration dans tous les conflits évoqués auprès de son Service : il écarte d'emblée les réclamations qu'il considère manifestement comme non fondées et celles où il suffit simplement d'expliquer au réclamant que la réglementation est incomprise.

Lorsqu'il estime opportun de saisir l'Administration (s'il existe une chance de clarifier une situation ou d'aboutir à un résultat pratique pour le réclamant ou encore d'avancer une proposition de réforme), le Médiateur fait en sorte de lui faciliter le travail, en mettant en évidence le problème posé et l'argumentation du réclamant.

C.2. Le choix privilégié de la voie hiérarchique

Le Médiateur ne souhaite utiliser la procédure « directe » (selon le décret, il peut « court-circuiter » les modes « normaux » de relation administrative, en interrogeant directement tout fonctionnaire, quel que soit son rang) que pour des cas particuliers, tout spécialement lorsque l'instruction du dossier permet de croire qu'il y a eu des prises de position divergentes à divers stades de l'Administration.

Le Médiateur a choisi de toujours s'adresser au Directeur général de l'Administration compétente via le Secrétaire général du Ministère dont la direction générale relève au plan hiérarchique, c'est-à-dire le Secrétaire général du Ministère de la Région wallonne ou le Secrétaire général du Ministère de l'Équipement et des Transports.

C.3. Les délais de réponse

L'Administration dispose d'un délai d'un mois pour répondre au Médiateur, au terme duquel un rappel est envoyé. Il n'est toutefois pas rare que le Médiateur soit dans l'obligation d'adresser plusieurs rappels avant d'obtenir les éléments d'information nécessaires à l'instruction d'un dossier.

Selon le décret, le Médiateur pourrait imposer des délais de réponse impératifs. Il est évident qu'il ne souhaite recourir à ce type de procédure qu'à titre exceptionnel.

C.4. L'usage exceptionnel de certaines procédures

Aux termes du décret, le Médiateur fait à l'Administration toutes les recommandations qui lui paraissent de nature à régler les difficultés dont il est saisi et peut proposer des mesures tendant à améliorer le bon fonctionnement de l'autorité administrative.

Si cette dernière estime ne pas pouvoir suivre la recommandation du Médiateur, elle lui adresse une réponse motivée. Si le Médiateur l'estime nécessaire, la recommandation et la réponse de l'Administration peuvent être rendues publiques.

Notons qu'à ce jour, les relations du Médiateur et de l'Administration ont pu se dérouler sans recourir à ce moyen extrême de « publicité ».

Enfin, si au cours des phases d'analyse d'une réclamation (information, instruction, médiation), le Médiateur s'est tourné vers sa principale interlocutrice, l'Administration, il lui est aussi arrivé de demander l'intervention du Ministre fonctionnel.

5.

REMISE DU 7^{ÈME} RAPPORT ANNUEL AU PARLEMENT WALLON

Inauguration de la nouvelle implantation du Service du Médiateur de la Région wallonne, le 29 janvier 2003, au cours de laquelle le Médiateur remet officiellement son Rapport annuel au Président du Parlement wallon, Monsieur Robert COLLIGNON et au Président de la Commission des Affaires intérieures et de la Fonction publique, Monsieur Jean-Michel JAVAUX.





6. LES RELATIONS EXTÉRIEURES

Rencontre du Conseil d'Administration de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie, à Entrèves (Val d'Aoste), les 23,24 et 25 octobre 2002.



Rencontre de Médiateurs membres de l'AOMF au Mali du 24 au 26 février 2003, à l'invitation de Madame DIAKITE FATOUMATA N'DIAYE.



Quatrième rencontre européenne des Ombudsmans et Médiateurs régionaux, à Valencia, les 9,10 et 11 avril 2003.



7.

COMMENT FAIRE APPEL AU MÉDIATEUR DE LA RÉGION WALLONNE?

Adresses utiles :

Le Médiateur de la Région wallonne
Frédéric BOVESSE
rue Lucien Namèche 54
5000 NAMUR

Tél. 081/32.19.11
Fax 081/32.19.00
E-mail : courrier@mediateur.wallonie.be
Site Web : <http://mediateur.wallonie.be>
Numéro vert : 0800/19.199



Permanences décentralisées :

NIVELLES

Les 2^{ème} et 4^{ème} mardis du mois
(sur RDV)
C.I.A. rue de Namur, 67
1400 Nivelles
Tél.: 067/41.16.70

WAVRE

Les 1^{er} et 3^{ème} mercredis du mois
(sur RDV)
C.I.A. rue de Bruxelles, 48
1300 Wavre
Tél.: 010/68.73.50

LIEGE

Les 1^{er} et 3^{ème} lundis du mois
C.I.A. Place Saint-Michel, 86
4000 Liège
Tél.: 04/250.93.30

EUPEN

Les 2^{ème} et 4^{ème} lundis du mois
C.I.A. Gospertstrasse, 2
4700 Eupen
Tél.: 087/59.65.20

TOURNAI

Les 1^{er} et 3^{ème} mardis du mois
C.I.A. rue de la Wallonie, 19/21
7500 Tournai
Tél.: 069/84.35.01

MONS

Les 2^{ème} et 4^{ème} jeudis du mois
C.I.A. rue de la Seuwe, 18-19
7000 Mons
Tél.: 065/22.06.80

LA LOUVIERE

Les 1^{er} et 3^{ème} jeudis du mois
C.I.A. rue de Bouvy, 7
7100 La Louvière
Tél.: 064/23.79.20

CHARLEROI

Les 2^{ème} et 4^{ème} mardis du mois
Rue de France, 3
6000 Charleroi
Tél.: 071/20.60.80

PHILIPPEVILLE

Le 3^{ème} lundi du mois
Hôtel de ville
Place d'Armes, 12
5600 Philippeville
Tél.: 081/32.19.11

ARLON

Les 2^{ème} et 4^{ème} mercredis du mois
C.I.A. rue de Diekirch 37
6700 Arlon
Tél.: 063/43.00.30

Verviers

Les 1^{er} et 3^{ème} mardis du mois
rue Xhavée 86
4800 Verviers
Tél.: 084/44.03.50

NAMUR

MARCHE-EN-FAMMENNE

Les 2^{ème} et 4^{ème} lundis du mois
Hôtel de ville Château Vanderstraeten
6900 Marche-en-Famenne
Tél.: 084/32.70.10

8. LA MÉDIATION SUR LE NET

http://mediateur.wallonie.be



Nouveau:

- Site accessible aux personnes malvoyantes



- Formulaire intelligent à remplir directement en ligne



9. LA LETTRE DU MÉDIATEUR DE LA RÉGION WALLONNE



Si vous souhaitez recevoir la lettre du Médiateur de la Région wallonne ou recommander l'envoi de cette lettre à vos relations, n'hésitez pas à nous contacter par courrier postal ou par courrier électronique <lalettre@mediateur.wallonie.be>

Sommaire

Avant-propos: 1998-2004: Six ans... Un premier bilan

PARTIE I: BILAN DU MANDAT DU MÉDIATEUR DE LA RÉGION WALLONNE DE 1998 À 2004	9
--	----------

PARTIE II: SPÉCIFICITÉS DU BILAN DE L'ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR DE LA RÉGION WALLONNE AU COURS DE L'EXERCICE 2002-2003	37
---	-----------

Chapitre 1 Evolution de l'activité du Médiateur de la Région wallonne par rapport au bilan 2001-2002	38
--	----

Chapitre 2 Les relations extérieures et les relations publiques du Service du Médiateur de la Région wallonne.	45
--	----

PARTIE III: LES INTERVENTIONS DU MÉDIATEUR AUPRÈS DES ADMINISTRATIONS	51
--	-----------

Chapitre 1 Introduction	52
-----------------------------------	----

1. L'exercice 2002-2003 en chiffres	53
2. Observations générales	53

Chapitre 2 Les observations pour le Ministère de la Région wallonne – MRW	55
---	----

1. Bilan général	56
2. Secrétariat général.	57
3. Direction générale des Pouvoirs locaux – DGPL	67
4. Direction générale de l'Economie et de l'Emploi – DGEE	70
5. Direction générale des Technologies, de la Recherche et de l'Energie – DGTRE	77
6. Direction générale des Ressources naturelles et de l'Environnement – DGRNE	79
7. Direction générale de l'Aménagement du Territoire, du Logement et du Patrimoine – DGATLP	89
8. Direction générale de l'Agriculture – DGA	108
9. Direction générale de l'Action sociale et de la Santé – DGASS	110

Chapitre 3 Les observations pour le Ministère de l'Équipement et des Transports – MET	113
---	-----

1. Bilan général.	114
2. Direction générale des Autoroutes et des Routes – DGAR	115
3. Direction générale des Voies hydrauliques – DGVH	118
4. Direction générale des Services techniques – DGST	120
5. Direction générale des Transports – DGT	121

Chapitre 4 Les observations pour les Organismes d'intérêt public – OIP	125
--	-----

1. Bilan général.	126
2. Agence wallonne pour l'intégration des personnes handicapées – AWIPH	126
3. Office wallon de la formation professionnelle et de l'Emploi - FOREM	132
4. Société wallonne du Logement – SWL	133
5. Société régionale wallonne de Transport – SRWT	142
6. Société wallonne des Eaux – SWDE	144
7. Agence wallonne pour l'Exportation - AWEX	148
8. Centres hospitaliers psychiatriques - CHP	149
9. Institut de Formation permanente pour les Classes moyennes et les petites et moyennes entreprises – IFPME	150
10. Centre agronomique de Gembloux.	150
11. Société wallonne des aéroports - SOWAER.	151
12. Centre régional d'aide aux communes – CRAC	151

PARTIE IV: LES RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR ... 153

Chapitre 1 Suivi et actualisation des recommandations des exercices antérieurs 156

1. Les recommandations à caractère général visant l'Institution du Médiateur de la Région wallonne et la médiation publique 157
2. Les recommandations générales concernant les relations entre le citoyen et l'Administration 159
3. Les recommandations ponctuelles 160

Chapitre 2 Les recommandations complémentaires spécifiques à l'exercice 2002-2003 164

ANNEXES 167

1. Statistiques 168
2. Décret 174
3. Règlement d'ordre intérieur 177
4. Méthodologie appliquée à l'examen pratique des réclamations 178
5. Remise du 7ème Rapport annuel et inauguration de la nouvelle implantation du Service du Médiateur de la Région wallonne 182
6. Les relations extérieures 184
7. Comment faire appel au Médiateur de la Région wallonne 185
8. La médiation sur le Net 186
9. La lettre du Médiateur de la Région wallonne 187