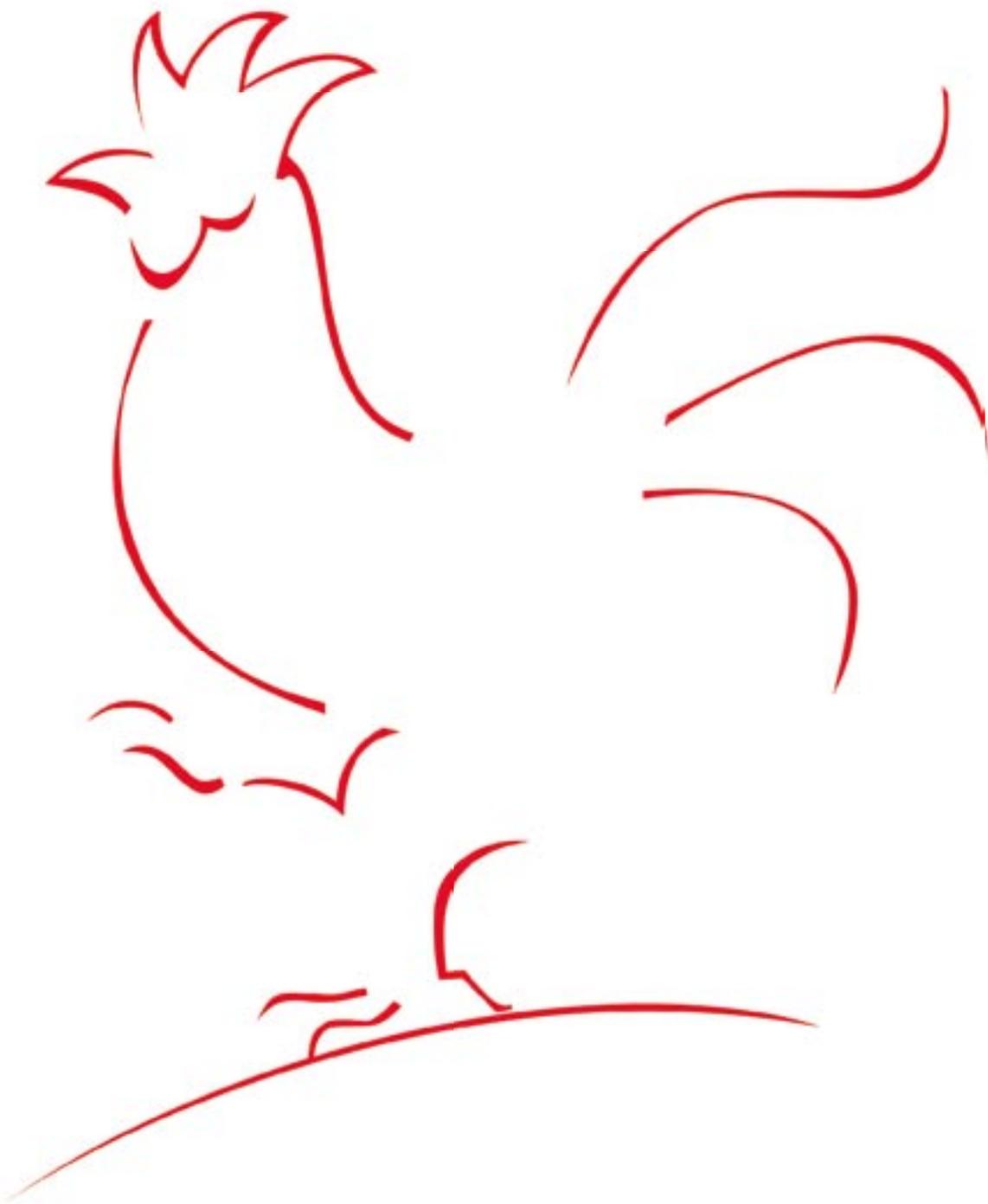


RAPPORT ANNUEL

au Parlement wallon



2003
2004

78 (2004-2005) - N° I
SESSION 2004-2005

Le Médiateur de la Région wallonne



PARLEMENT WALLON

SESSION 2004-2005

NEUVIÈME RAPPORT ANNUEL

(01.10.2003 AU 30.09.2004)

Adressé au Parlement wallon "

par

Frédéric Bovesse

Médiateur



LE MÉDIATEUR
DE LA RÉGION WALLONNE

Parlement wallon
Monsieur José Happart
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 neuvième Rapport annuel du Médiateur de la Région wallonne, couvrant la période du 1^{er} octobre 2003 au 30 septembre 2004.

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

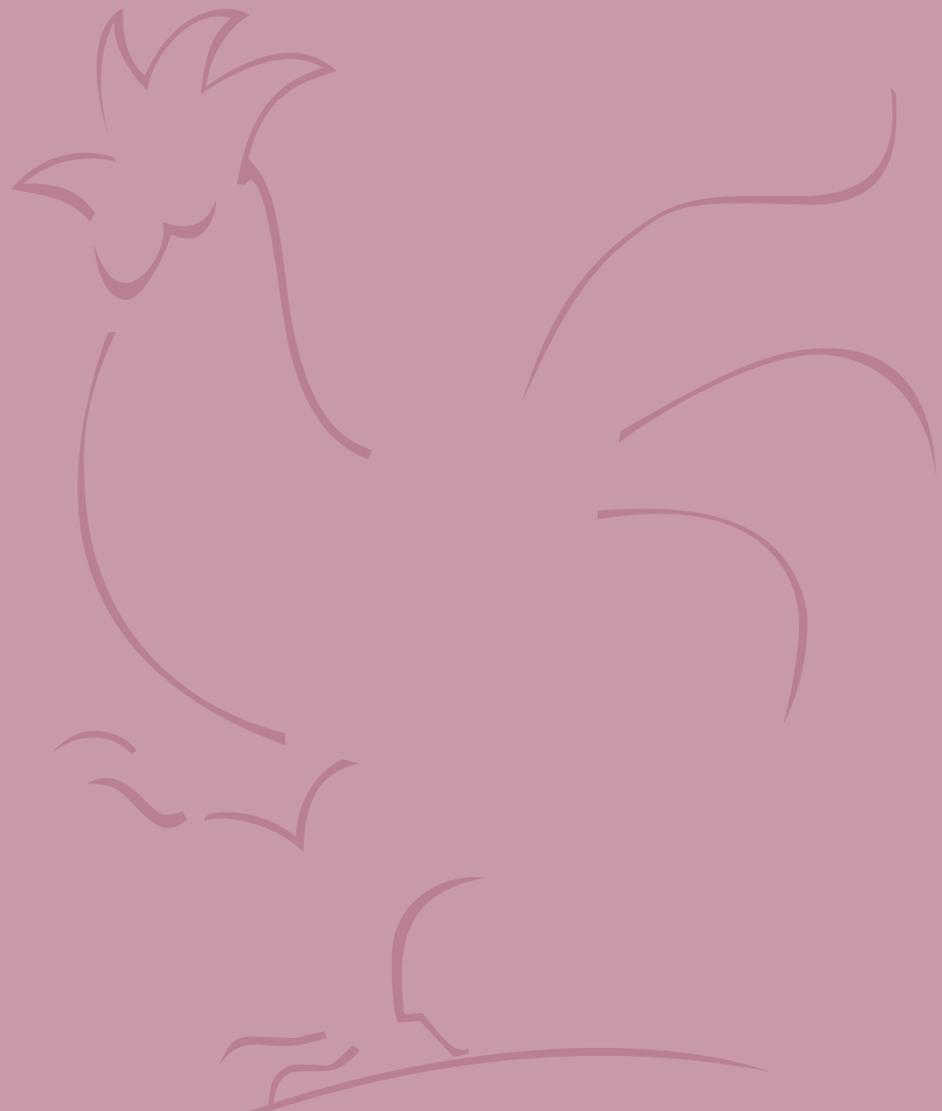
Je vous prie de croire, Monsieur le Président, à l'assurance de mes sentiments les meilleurs.

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



Partie 1

MESSAGE DU MÉDIATEUR

- I. Introduction générale
- II. Permanences décentralisées et guichet unique de la médiation
- III. Accès aux personnes handicapées
- IV. Les pouvoirs locaux : une proximité avérée aussi pour la médiation
- V. Le Parlement et le Médiateur : un espace de dialogue
- VI. Environnement de la médiation : une dynamique en marche



I. INTRODUCTION GÉNÉRALE

Sans être fétichiste des chiffres ni adepte de la numérologie, on ne peut cependant nier l'importance de certaines dates qui réveillent la mémoire et actionnent l'avenir.

En préparant ce Rapport annuel 2003-2004, je ne peux m'empêcher de penser que 2004 est une date importante pour l'Institution de Médiateur de la Région wallonne.

Date anniversaire d'abord puisque le décret fondateur de l'Institution nous ramène au 22 décembre 1994, époque où notre Région s'est montrée progressiste et précurseur en créant dans notre pays la première Institution parlementaire de médiation. Fin de cette année, nous fêterons les dix ans de cet important décret, témoin du renforcement de la démocratie dans notre Région, qui fit l'unanimité de l'Assemblée parlementaire wallonne.

En 2004, deux événements majeurs ont marqué la vie de l'Institution: le renouvellement du mandat du Médiateur et le Rapport annuel 2002-2003.

Concernant le renouvellement du mandat de Médiateur qui m'a été confié par le Parlement wallon, j'ai commencé, le 18 février 2004, un second mandat de six années.

Au regard du bilan général de mon premier mandat, sur lequel je reviendrai, on ne peut nier l'importance croissante du mécanisme de la médiation dans notre société.

Je sais gré au Parlement wallon d'avoir été, au cours de la précédente législature, particulièrement attentif au développement de la médiation institutionnelle. J'ai pu constater, année après année, un intérêt croissant des Parlementaires pour l'action de l'Institution de Médiateur de la Région wallonne. Il est évident que la nouvelle procédure d'examen du Rapport annuel du Médiateur, mise en place dans le cadre de l'article 75 du Règlement d'Ordre intérieur du Parlement wallon, depuis 2001, a considérablement renforcé la contribution de l'Institution de Médiateur au travail parlementaire.

L'accueil qui m'a été réservé au sein des Commissions permanentes a non seulement permis une prise de conscience et un rapport de confiance réciproque sur la portée des observations et recommandations, mais a aussi été une source de motivation pour toute mon équipe qui se voit reconnaître un rôle qualitatif dans l'amélioration du fonctionnement et des procédures du service public.

Ce constat est une base solide sur laquelle devra se construire la médiation parlementaire régionale wallonne de demain.

Dans ce cadre, la nouvelle Assemblée wallonne issue des élections régionales de juin 2004, revêt une importance particulière. La nouvelle configuration du Parlement wallon fait apparaître un renouvellement significatif de ses membres. Le défi sera sans aucun doute d'enclencher une vitesse supérieure sans perdre les acquis et les objectifs atteints.

J'entame la septième année de mes fonctions de Médiateur. Le présent Rapport est le neuvième de l'Institution. Il me revient à cet égard de saluer le travail de mes prédécesseurs.



Tout d'abord, François PIROT qui fut le premier Médiateur wallon. De 1995 à 1997, il a jeté les bases de la médiation régionale, nécessitant à la fois de la faire connaître au grand public et de vaincre les réticences nombreuses qu'elle suscitait auprès des Administrations. François PIROT nous a quitté cette année. Je tiens à saluer sa mémoire.

Dans la période troublée qui agita l'année 1997, la direction de l'Institution fut confiée, à titre intérimaire, à Marie-José CHIDIAC, Premier Conseiller, dans des conditions particulièrement difficiles qui n'ont cependant pas entravé la mission de service public confiée à l'Institution.

La médiation a évolué de manière positive et significative.

Sans refaire la genèse de cette Institution de contrôle démocratique qu'est le Médiateur, sans remonter au 19^{ème} siècle, à la création de l'Ombudsman suédois, force est de constater que la médiation parlementaire dans notre pays s'est fortement développée, dans un passé récent, en s'appuyant sur la configuration de notre paysage institutionnel.

Par le décret du 22 décembre 1994, la Région wallonne a été la première à instituer un Médiateur parlementaire.¹

Au cours de cette décennie, le contexte lié au développement de la médiation publique et parlementaire a été particulièrement propice. Partant de la nécessaire prise en compte des mécanismes de la transparence administrative, qu'il s'agisse notamment de la motivation des actes administratifs ou de l'accès aux documents administratifs, on constate, au fil des ans, une volonté de participation citoyenne croissante.

Notre Région est au cœur de cette préoccupation qui associe chaque acteur de la société à une plus grande implication à la chose publique, à une responsabilité citoyenne renforcée et partagée.

Il convient toutefois de ne pas occulter le fait que le développement de la médiation parlementaire résulte d'un environnement complexe.

Cette complexité fait intervenir les aspects institutionnels de notre Etat fédéral mais aussi des instances européennes. Cela se traduit notamment, sur le plan juridique, par une multiplicité et une complexité des normes.

Sur le plan administratif, ce contexte engendre une multiplication des acteurs administratifs, pouvant générer çà et là des zones de confusion, voire d'opacité de l'action administrative.

Le rôle du Médiateur parlementaire s'en trouve renforcé.

S'il y a dix ans, certains ont préjugé et douté de l'action de cette nouvelle Institution de contrôle administratif, il ne fait aujourd'hui aucun doute qu'une Institution de médiation contribue au renforcement de l'Etat de droit, de la bonne administration et du respect des droits de chaque citoyen.

De la sorte, en instituant le Médiateur de la Région wallonne, le Parlement wallon s'est doté d'un outil de contrôle parlementaire de l'action administrative dont il a assis la légitimité démocratique dans le décret du 22 décembre 1994.

La responsabilité politique de l'action administrative étant du ressort de l'Exécutif, l'Institution de Médiateur est un moyen privilégié pour le Législatif de disposer d'une possibilité de contrôle de l'Administration et d'impulser des processus de réforme.

¹ Le Collège des Médiateurs fédéraux a été créé par une loi du 22 mars 1995 et le Médiateur de la Communauté française, par un décret du 20 juin 2002.



Conciliateur au service du citoyen, révélateur à l'égard du Parlement, réformateur pour l'Administration, le Médiateur n'est ni un juge ni un arbitre. C'est un partenaire privilégié dans la gestion non contentieuse des conflits qui opposent le citoyen à l'Administration wallonne. Il exerce sa mission en toute indépendance à l'égard de tous les intervenants dans le processus de médiation, qu'il s'agisse d'un réclamant, de l'Administration, du Gouvernement ou du Parlement. L'indépendance du Médiateur de la Région wallonne telle qu'elle est assurée par les dispositions de l'article 7 du décret du 22 décembre 1994 portant création de l'Institution de Médiateur de la Région wallonne, est à la fois statutaire, fonctionnelle et organisationnelle.

Au-delà de ces quelques caractéristiques générales qui fondent l'existence de l'Institution régionale wallonne de médiation, ce sont les actes et les résultats obtenus qui permettent d'apprécier l'Institution et d'envisager l'avenir avec volontarisme et sérénité.

Pour cet exercice comme pour ceux qui l'ont précédé, trois qualificatifs s'affirment: croissance-constance-consolidation.

En effet, le nombre des réclamations progresse chaque année, fruit des actions de proximité entreprises. Du point de vue des préoccupations de nos concitoyens, les domaines du mécontentement et de l'inquiétude des administrés concernent des domaines de compétences bien connus, tels que le logement dans son acception la plus large, à savoir le logement social et les aides au logement, la fiscalité, l'urbanisme, l'intégration des personnes handicapées, les aides économiques aux entreprises, la distribution de l'eau... Enfin, la consolidation n'est pas un vain mot, dès lors que la compréhension et l'appréhension de la médiation dépassent le strict cadre de processus, de techniques, pour s'inscrire dans un véritable état d'esprit auquel adhère l'ensemble des intervenants.

1 653 réclamations ont été déposées durant l'exercice 2003-2004. Ce chiffre donne tout son sens à la priorité stratégique qu'est l'accessibilité du service du Médiateur de la Région wallonne à l'égard du citoyen. Faut-il rappeler que la proximité et l'accessibilité de l'Institution résultent de la volonté expresse du législateur, à l'initiative du décret du 22 décembre 1994. C'est, en effet, le principe de la porte ouverte dans le cadre de la saisine du Médiateur qui a été privilégié. L'absence de formalisme et la possibilité de déposer une réclamation oralement font ainsi de l'Institution de Médiateur de la Région wallonne un organe administratif particulièrement souple et accessible.

Les actions entreprises au cours de l'exercice sont encore venues renforcer le processus engagé depuis 1998. Il convient de relever la poursuite de l'extension du réseau des permanences décentralisées et l'évolution de certaines d'entre-elles en permanences communes avec les Médiateurs de la Communauté française et de l'Etat fédéral.

D'autre part, les actions en faveur des personnes handicapées et à mobilité réduite pour leur faciliter l'accès à la médiation doivent être soulignées. Parmi celles-ci, la conception du nouveau site Internet de l'Institution, certifié «blind surfer».



II. PERMANENCES DÉCENTRALISÉES ET GUICHET UNIQUE DE LA MÉDIATION

Depuis 1998, le réseau des permanences décentralisées n'a cessé de se développer et de s'amplifier, de manière telle à couvrir l'ensemble du territoire wallon et à faciliter l'accessibilité de l'Institution pour chaque citoyen, où qu'il réside.

Il convient de saluer à cet égard, la collaboration fructueuse avec le Secrétariat général du Ministère de la Région wallonne, en particulier la Direction de la Communication et les Centres d'information et d'accueil dont celle-ci a la gestion. En effet, ces Centres accueillent la majorité des permanences décentralisées. Les permanences organisées à Marche-en-Famenne et à Philippeville ont pu, quant à elles, voir le jour grâce à l'accueil et la disponibilité des administrations communales concernées.

Début 2004, la dernière permanence décentralisée s'est ouverte à Dinant, avec la collaboration des services locaux du FOREM.



De gauche à droite, Pierre-Yves MONETTE, Médiateur fédéral, Frédéric BOVESSE, Médiateur de la Région wallonne, et Marianne DE BOECK, Médiatrice de la Communauté française.

Au-delà du développement de ce réseau de proximité du Médiateur de la Région wallonne, l'événement qui a marqué l'exercice 2003-2004 est sans aucun doute l'organisation de permanences décentralisées communes qui couvrent les compétences fédérales, communautaires et régionales.

La création récente d'un service de médiation à la Communauté française a permis

d'accélérer ce processus. Institué par le décret du 20 juin 2002, le service du Médiateur de la Communauté française est opérationnel depuis septembre 2003. Le 23 septembre 2003, nous inaugurons, Monsieur Pierre-Yves MONETTE, Médiateur fédéral francophone, Madame Marianne DE BOECK, Médiatrice de la Communauté française et moi-même, Médiateur de la Région wallonne, à Marche-en-Famenne, une expérience-pilote d'un guichet unique de la médiation.

Les résultats de cette expérience, davantage qualitatifs que quantitatifs, nous ont incités à étendre le processus, partant de l'existant et donc du réseau en place en Région wallonne. Il a donc été décidé d'organiser un guichet unique de la médiation, fusionné avec les permanences décentralisées organisées par le Médiateur de la Région wallonne à Mons, Charleroi, Liège, Namur et Bruxelles, sans oublier celle de Marche-en-Famenne à l'origine du projet.

En ce qui concerne Mons, Charleroi et Liège, les permanences se déroulent dans les Centres d'information et d'accueil de la Région wallonne.

En ce qui concerne Namur et Bruxelles, ces permanences se tiennent au siège de l'Institution de Médiateur de la Région wallonne d'une part, et de celle du Médiateur de la Communauté française d'autre part. La spécificité de ces permanences est d'assurer l'accueil du public une journée par semaine, en l'occurrence le jeudi, de 9 heures à 19 heures, permettant ainsi aux personnes retenues par des obliga-



tions professionnelles de pouvoir accéder aux services de médiation, en dehors des heures habituelles d'ouverture.

Ce travail de coopération et de contact entre les services de médiation rencontre le souci de transparence et de simplification administrative, priorité de l'ensemble des Gouvernements.

Etat fédéral, entités fédérées, pouvoirs locaux, institutions européennes, mieux que quiconque, les Médiateurs parlementaires ont conscience d'un environnement particulièrement complexe pour le citoyen, à la fois sur le plan institutionnel, juridique et administratif.

Les Médiateurs eux-mêmes n'échappent pas à cette complexité. Leurs interventions, leurs compétences, leurs moyens d'action sont directement liés à l'ensemble de ces difficultés.

C'est de ce constat que l'idée de guichet unique a germé, fédérant ainsi le souci des Médiateurs parlementaires de s'inscrire dans un contexte propice, lié à la transparence administrative, à la participation citoyenne, à la simplification administrative, à la modernisation de l'Administration.

Les objectifs poursuivis sont la cohérence, l'efficacité, l'économie d'échelles.

- Cohérence

Pour la majorité de nos concitoyens, un acte administratif ou un problème administratif se suffit à lui-même. Peu importe l'autorité administrative responsable. Appréhender la médiation dans sa globalité permet au citoyen qui rencontre une difficulté avec une administration de ne pas se soucier de la question du bon interlocuteur à saisir. Ainsi, tout en respectant les spécificités institutionnelles, les problèmes administratifs sont appréhendés au-delà des clivages et sont traités plus rapidement auprès de la personne directement responsable et compétente.

- Efficacité

Le souci d'efficacité affiché par cette initiative se traduit à la fois à l'égard du citoyen et des personnels respectifs des Institutions de médiation concernés.

A l'égard du citoyen, sa réclamation ou sa préoccupation sera, en toutes hypothèses, prise en compte et traitée dans les meilleures conditions.

En effet, quel que soit l'interlocuteur qui aura connaissance de la réclamation, celui-ci se chargera de l'orienter sans délai vers le Médiateur concerné qui pourra, dès cette saisine, procéder aux devoirs d'instruction.

Le processus du guichet unique de médiation accélère le traitement et renforce le concept de médiation comme un droit pour chaque citoyen.

A l'égard des personnels des services de médiation concernés, les contacts qui se nouent entre les équipes opérationnelles, les séances de formation auxquelles elles participent, permettent de meilleures performances pour chaque agent, qui participe ainsi à une mission plus globale et plus valorisante. D'autre part, pour l'ensemble des services, une telle opération favorise une meilleure connaissance réciproque et une compréhension des modes de fonctionnement de chaque Institution.



- Economie d'échelles

Dans le cadre de la mise en place et de l'extension du réseau des permanences décentralisées, l'Institution wallonne de médiation a dû mobiliser l'ensemble des compétences et des énergies.

Le guichet unique de la médiation permet à chaque Institution d'être représentée, tout en mobilisant la ressource humaine adéquate.

A l'heure de la clôture du présent Rapport annuel, une première évaluation de ces permanences communes est en cours. Elle ne peut être que partielle dans la mesure où le démarrage officiel de cette initiative a été lancé en mai 2004.

Si la fréquentation est encore modeste, ce critère n'est pas le seul à prendre en compte.

En effet, les difficultés d'expression du public à l'occasion de ces permanences confirment le constat déjà posé par le Médiateur de la Région wallonne, de la nécessité de proposer un accès direct, oral, au processus de médiation.

Du point de vue des agents qui assurent les permanences, les objectifs d'accessibilité, de proximité, de simplification et d'économie d'échelles semblent globalement rencontrés. Les retours d'information et d'appréciation révèlent de leur part enthousiasme et intérêt. Un regret formulé de manière assez unanime, concerne le fait que les pouvoirs locaux, à savoir les communes et provinces, ne sont pas actuellement dans la capacité de s'associer à cette expérience.

Ce constat vient une fois de plus renforcer l'opportunité de développer la médiation à l'échelon des pouvoirs locaux, conformément au vœu exprimé dans la Déclaration de Politique régionale du Gouvernement wallon.

III. ACCÈS AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Au cours de ces derniers mois, et en particulier depuis que le service du Médiateur de la Région wallonne est implanté au centre ville de Namur, des efforts particuliers ont été développés pour favoriser l'accès de l'Institution, particulièrement pour les personnes handicapées et à mobilité réduite.

Les initiatives spécifiques entreprises peuvent se décliner de la manière suivante:

- **Accessibilité du bâtiment occupé par l'Institution**

Le bâtiment présente toutes les facilités requises et la signalétique adéquate pour l'accès des personnes handicapées.

- **Place de parking réservée devant le bâtiment**

Une place de parking pour les personnes handicapées a été sollicitée et obtenue devant le bâtiment. La ville de Namur en a assuré l'aménagement.

- **Saisine de la réclamation au domicile du réclamant fortement handicapé**

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



▪ Site Internet

Le nouveau site Internet de l'Institution de Médiateur de la Région wallonne, activé en novembre 2003, a été conçu afin de permettre une accessibilité optimisée pour les personnes malvoyantes. Ce site a été un des premiers sites wallons à être certifié « blind surfer ».

IV. LES POUVOIRS LOCAUX: UNE PROXIMITÉ AVÉRÉE AUSSI POUR LA MÉDIATION

La présence du Médiateur de la Région wallonne dans le cadre des permanences décentralisées lui fait toucher du doigt le sentiment de proximité des pouvoirs locaux à l'égard de la population.

Le constat d'une insuffisance de médiation publique à l'échelon des communes n'est pas nouveau. Il en a été fait état dans mes Rapports précédents. Seules deux communes wallonnes sont dotées d'un service de médiation communale, à savoir Charleroi et La Louvière. Or, de manière constante, 15 à 20 % des dossiers pour lesquels le Médiateur doit se déclarer incompétent relèvent des communes. Ce facteur est un signal pour encourager des initiatives de médiation communale de façon autonome ou en collaboration avec l'Institution régionale de médiation. Le développement de la médiation communale contribuerait sans aucun doute à renforcer l'accessibilité et la proximité de la médiation pour chaque citoyen.

V. LE PARLEMENT ET LE MÉDIATEUR: UN ESPACE DE DIALOGUE

Depuis l'existence de l'Institution de Médiateur de la Région wallonne, les relations avec le Parlement wallon ont considérablement évolué et se sont renforcées dans le cadre d'un véritable partenariat.

Ce partenariat prend forme dans les relations du Médiateur avec le Bureau et avec les Commissions permanentes. Au cours de l'exercice 2003-2004, deux événements méritent de retenir l'attention. Il s'agit, d'une part, de la procédure de renouvellement du mandat du Médiateur de la Région wallonne, conformément aux dispositions du décret du 22 décembre 1994 et, d'autre part, de la remise au Parlement wallon du Rapport annuel 2002-2003 et de son analyse par plusieurs Commissions parlementaires.

▪ Le renouvellement du mandat du Médiateur

J'ai été nommé par le Parlement wallon le 18 février 1998. Mon premier mandat arrivait donc à son terme en février 2004.

Le décret du 22 décembre 1994 portant création de l'Institution de Médiateur de la Région wallonne prévoit en son article 2 que le mandat du Médiateur, d'une durée de six ans, peut être renouvelé une fois.

L'article 74 ter 6° du Règlement d'Ordre Intérieur du Parlement wallon établit le principe d'une évaluation de l'action du Médiateur par le Bureau de l'Assemblée, lequel soumet ensuite au Parlement une proposition de décision concluant, soit



au renouvellement du mandat du Médiateur, soit au lancement d'une nouvelle procédure de recrutement, telle que décrite dans les articles 74 bis et 74 ter du Règlement.

Réuni le 6 novembre 2003, le Bureau du Parlement wallon a procédé à l'évaluation de l'action du Médiateur de la Région wallonne sur base du document remis par celui-ci. A l'unanimité des membres présents, il a recommandé au Parlement la reconduction de son mandat. Au cours de la séance plénière du Parlement wallon du 17 décembre 2003, celui-ci a adopté, par 46 voix pour et 3 contre, la délibération du Bureau du Parlement wallon du 6 novembre 2003, portant sur l'évaluation de l'exercice du mandat du Médiateur et recommandant à l'Assemblée le renouvellement de celui-ci.

▪ Procédure d'examen du Rapport annuel du Médiateur de la Région wallonne 2002-2003



Le Médiateur, Frédéric BOVESSE et le Président du Parlement wallon, Robert COLLIGNON, lors de la remise du Rapport annuel 2002-2003 au Parlement wallon.



Le Médiateur, Frédéric BOVESSE et Bernard WESPHÆL, Président de la Commission des Affaires intérieures et de la Fonction publique

A l'instar des années antérieures, depuis 2000, le Rapport annuel du Médiateur de la Région wallonne a suivi les étapes de la procédure mise en place dans le cadre 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 ouverte à chaque Commission parlementaire de se saisir du Rapport annuel du Médiateur, des matières qui la concernent plus précisément.

Le 19 février 2004, le Médiateur a procédé à la remise officielle de son Rapport annuel 2002-2003 au Président du Parlement wallon, dans le cadre d'une rencontre de la Conférence des Présidents.

Ce Rapport a été examiné par la Commission des Affaires intérieures et de la Fonction publique, le 18 mars 2004; par la Commission de l'Environnement, des Ressources naturelles, de l'Agriculture et de la Ruralité, le 30 mars 2004; par la Commission de l'Action sociale, du Logement et de la Santé, le 30 mars 2004.



Un rapport de synthèse des auditions du Médiateur devant les différentes Commissions parlementaires a été approuvé par la Commission des Affaires intérieures et de la Fonction publique, le 4 mai 2004.

Ce rapport de synthèse a été présenté en séance plénière du Parlement wallon, le 12 mai 2004, clôturant ainsi la procédure d'examen du Rapport 2002-2003.

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. Elle témoigne, de plus, de la dynamique qui existe et se développe entre le Parlement et le Médiateur.

▪ **Mission de la Commission des Affaires intérieures et de la Fonction publique du Parlement wallon en République du Bénin, associant le Médiateur de la Région wallonne**

En octobre 2003, une délégation du Bénin, conduite par Monsieur Alain-François ADIHOUE, Ministre chargé des relations avec les Institutions, la Société civile et les Béninois de l'extérieur, a été l'hôte de l'Institution de Médiateur de la Région wallonne à Namur, dans le cadre d'une mission d'information.

En effet, la création en République du Bénin d'une Institution de Médiateur de la République prend forme. En mai 2004, les autorités gouvernementales béninoises ont organisé un forum relatif à l'institutionnalisation d'un Médiateur de la République au Bénin, auquel j'ai été convié pour y témoigner de mon expérience. La Commission des Affaires intérieures et de la Fonction publique du Parlement wallon a ajusté son calendrier, de manière à être associée à l'invitation du Médiateur.

Cette mission a eu pour but d'accroître le soutien de notre Région aux initiatives de renforcement de la démocratie au Bénin et de placer la médiation dans le débat parlementaire.

▪ **Suivi et évaluation des recommandations**

Dans chaque Rapport annuel transmis au Parlement wallon, je formule, outre des remarques et observations, des recommandations. Certaines ont fait l'objet de débats au sein des Commissions qui m'ont auditionné. Au fil des années et des Rapports, le Parlement et le Gouvernement ont pris en considération certaines observations et recommandations, en particulier dans le domaine de la distribution de l'eau, des aides à l'expansion économique, de l'aménagement du territoire,...

Toutefois, l'attention du Parlement sur les recommandations du Médiateur mériterait d'être accentuée, de manière à ce qu'elles soient toutes prises en considération et fassent l'objet d'une évaluation qui permette de les associer davantage encore à un processus de changement et d'évolution.



VI. ENVIRONNEMENT DE LA MÉDIATION: UNE DYNAMIQUE EN MARCHÉ

Au cours de l'exercice 2003-2004, l'environnement dans lequel évolue l'Institution de Médiateur de la Région wallonne s'est considérablement développé et structuré.



Signature de l'accord de coopération des Médiateurs de la Grande Région à Luxembourg, le 26 mai 2004.
De gauche à droite: la Médiatrice de la Communauté française, Marianne DE BOECK, le Médiateur de la Région wallonne, Frédéric BOVESSE, Ulrich GALLE, Médiateur de la Rhénanie-Palatinat et Marc FISCHBACH, Médiateur du Grand Duché de Luxembourg

- Les relations entre les Médiateurs parlementaires francophones ont pris un nouvel élan, notamment par l'activation du guichet unique de la médiation. La dynamique se développe également dans l'échange des savoir-faire et expériences de chacun, qu'il s'agisse des domaines de la communication, de l'informatique, de la formation du personnel, du traitement des réclamations, etc.
- La Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans (CPMO) regroupe l'ensemble des Médiateurs publics de Belgique – Médiateurs parlementaires, Médiateurs communaux, Médiateurs des entreprises publiques autonomes et des Organismes d'intérêt public, Médiateurs sectoriels, etc.

L'initiative de cette concertation, dont l'origine remonte au milieu des années 90, a aujourd'hui acquis la maturité nécessaire pour envisager une structuration pour l'avenir, qui tienne compte de l'intérêt et des contraintes de chaque Institution représentée.

Le premier objectif fixé par l'association consiste en la conception d'un site portail sur la médiation qui devrait contribuer à encore faciliter l'accès de nos différentes Institutions pour chaque citoyen confronté à une difficulté administrative.

- Le réseau des Médiateurs de la Grande Région a, lui aussi, connu une évolution significative au cours de l'exercice, dans la mesure où il a été procédé à la signature officielle de l'accord de coopération qui réunit l'ensemble des Médiateurs et Institutions assimilées de la Grande Région. Suivant les résolutions des Chefs de Gouvernement de Montdorf les Bains et de Sarrebrück, les Médiateurs se sont réunis à plusieurs reprises en 2002 et 2003, sous l'égide de Monsieur Ulrich GALLE, Médiateur de la Rhénanie-Palatinat. En novembre 2003, le protocole d'accord a été signé entre les partenaires, à Trèves. Le nouveau Médiateur du Grand-Duché du Luxembourg, Monsieur Marc FISCHBACH, installé début de cette année,



a rejoint le réseau en mai 2004. Il revient au Médiateur de la Région wallonne d'assurer, pendant les deux ans à venir, le Comité de suivi de cet accord, pour l'exécution duquel tout reste à concevoir et à faire.



De gauche à droite: Frédéric BOVESSE, Médiateur de la Région wallonne, Marc FISCHBACH, Médiateur du Grand Duché de Luxembourg, S.A.R. le Grand-Duc Henri de Luxembourg, Marianne DE BOECK, Médiatrice de la Communauté française, Ulrich GALLE, Médiateur de la Rhénanie-Palatinat, et Rudi BECKER, Médiateur de la Sarre.

- A l'initiative du Commissaire européen aux Droits de l'Homme, Monsieur Alvaro GIL-ROBLES, une rencontre s'est tenue à Barcelone début juillet 2004, afin d'évoquer le rôle fondamental des Institutions régionales de médiation en Europe dans la promotion et la défense des droits de la personne. Cette rencontre a mis en exergue la place de la médiation régionale dans le domaine de la défense des Droits de l'Homme. Dans la tradition latine de certaines Institutions de médiation, l'acte constitutif confie au Médiateur la mission d'être le garant des Droits de l'Homme.

Si cette mission peut être sous-entendue du fait des compétences et du champ d'interventions de nombreux Médiateurs, il serait pertinent d'insérer cette dimension dans l'acte constitutif de chaque Institution. En effet, la médiation est un facteur utile et nécessaire au renforcement de la démocratie et des processus qu'elle implique.

- L'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF) s'est réunie en assemblée générale à l'occasion de son troisième Congrès statutaire qui s'est tenu en Tunisie, en octobre 2003. A cette occasion, il a été notamment question du rôle des Institutions francophones de médiation dans le domaine de la défense des droits de la personne, au regard des résolutions contenues dans la déclaration de Bamako. Il résulte de celle-ci qu'un réseau structuré et efficace d'Institutions de médiation dans l'espace francophone est en mesure de jouer un rôle de premier plan à l'égard



Le Commissaire européen des Droits de l'Homme, Monsieur Alvaro GIL-ROBLES



de la défense des Droits de l'Homme. Au cœur des difficultés qu'il a à connaître dans le cadre de l'instruction des réclamations qu'il reçoit, le Médiateur peut, dans certaines hypothèses, détecter des dysfonctionnements touchant aux droits fondamentaux de la personne. L'observatoire qui devrait se mettre en place dans le cadre de la Francophonie devrait ainsi, en fonction de critères prédéterminés, jouer un rôle d'alerte là où ces principes sont malmenés ou violés, de façon à agir avec rapidité et efficacité. L'enjeu des Institutions de Médiateur, membres de l'AOMF, dans les années à venir, se situera dans cet axe prioritaire de la promotion et de la défense des droits de la personne.

- Le Congrès de l'IOI – Institut International de l'Ombudsman – qui se tient tous les quatre ans et qui réunit l'ensemble des Médiateurs du monde, s'est tenu début septembre 2004 à Québec. Une fois de plus, ce congrès a abordé le thème du rôle de l'Ombudsman-Médiateur dans l'équilibre des Droits de l'Homme et la responsabilité individuelle dans l'exercice de la citoyenneté. Face à la mondialisation, face aux mutations extraordinaires de la société en ce début de troisième millénaire, qu'il s'agisse de ses effets positifs comme de ses effets négatifs ou controversés, la question des Droits de l'Homme subit elle aussi de plein fouet des remises en cause liées à cette extraordinaire évolution. L'absence de maîtrise remet, en toute hypothèse, au premier rang, l'action du Médiateur comme régulateur et contrôleur de la bonne application et du bon respect des droits fondamentaux de la personne.

En conclusion, au regard des événements qui se sont produits au cours de l'exercice et des faits marquants intervenus dans la vie de l'Institution de Médiateur de la Région wallonne, des échéances se manifestent et les défis se profilent.

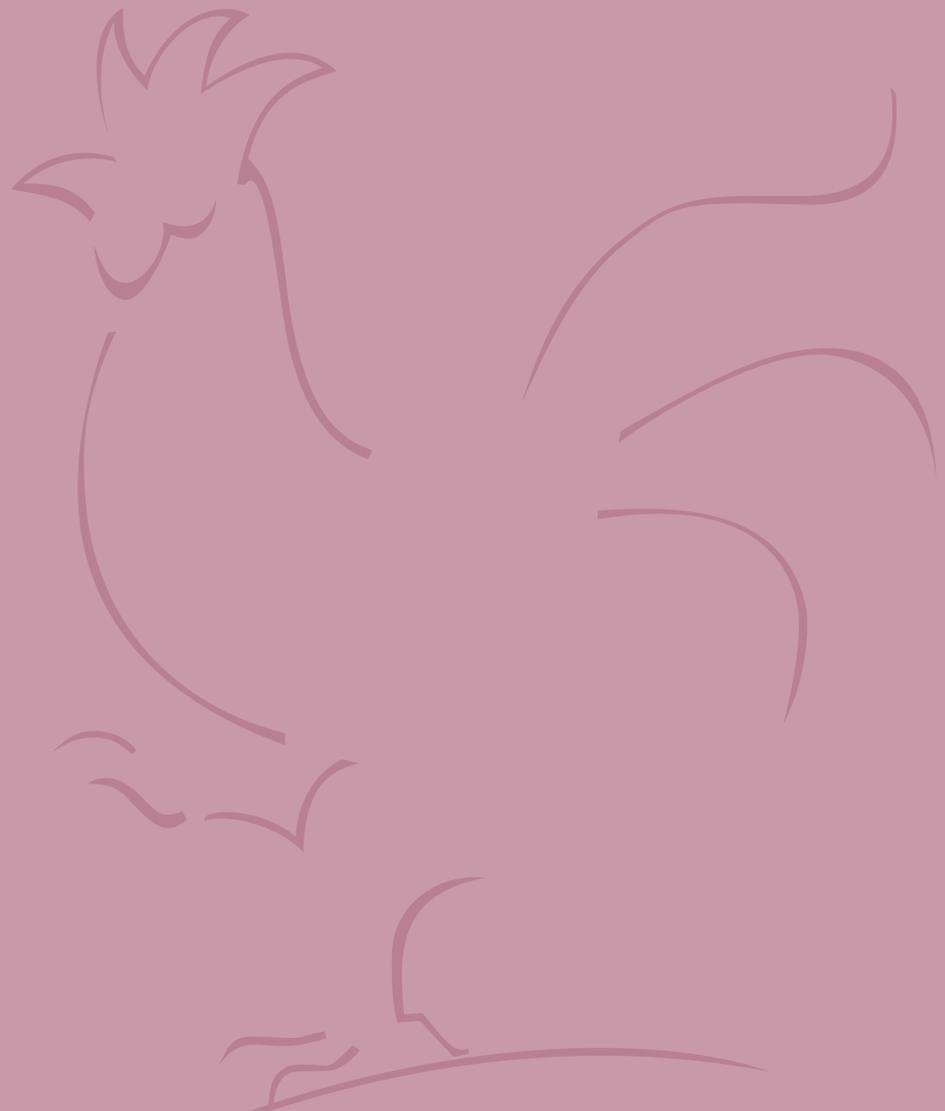
L'actualisation et l'optimalisation du décret du 22 décembre 1994 portant création de l'Institution de Médiateur de la Région wallonne, en sont une illustration qui tiendra compte de la volonté du Gouvernement de développer des initiatives de médiation communale, de la possibilité ou non pour le Médiateur d'intervenir dans le cadre des recours administratifs. L'analyse du présent Rapport annuel auprès des Commissions parlementaires devrait permettre des avancées significatives dans ce sens.

Enfin, si nous fêtons en décembre 2004 les dix ans du décret fondateur de l'Institution, nous fêterons en mai 2005 les dix ans de l'Institution au service du public.

A cet égard, nombreux sont mes collaborateurs, qui ont participé à l'installation et au lancement du service. Nous avons accompagné toutes les évolutions qui ont renforcé la pertinence et la crédibilité de l'Institution. Je tiens donc ici à remercier, collectivement et individuellement, toute l'équipe qui m'entoure, en l'associant pleinement aux résultats obtenus.



Frédéric BOVESSE



Partie 2

PISTES DE RÉFLEXION,
LE MÉDIATEUR AUJOURD'HUI... ET DEMAIN !



Le Médiateur de la Région wallonne dispose d'une assise institutionnelle claire et d'une organisation professionnelle. Il développe progressivement tant sa notoriété que ses compétences internes. Il œuvre au renforcement de la collaboration avec l'Administration et de la relation avec le Parlement. Il s'insère dans l'environnement national et international de la médiation.

L'Institution remplit ainsi le mandat défini par le décret du 22 décembre 1994.

Au travers des dossiers qu'il est amené à traiter, des difficultés qu'il rencontre et des opportunités qu'il met en lumière, le Médiateur estime qu'il est de son rôle de créer et de transmettre **une véritable valeur ajoutée au fonctionnement démocratique de la Région wallonne**, via le Parlement wallon et les Administrations wallonnes.

Le Médiateur veut placer son action sous le signe de la promotion des idéaux de démocratie et de solidarité, dont la Wallonie est intrinsèquement porteuse, dans ses institutions et dans son organisation.

Le Médiateur se réjouit par ailleurs de la prise de position du Gouvernement wallon¹, laquelle indique que «le décret instituant le Médiateur régional sera revu afin que les **communes** qui ne disposent pas d'un service de médiation puissent, à leur demande, faire bénéficier leurs citoyens du service de médiation régional».

Cette démarche s'inscrit pleinement dans la volonté du Médiateur de promouvoir la médiation en général, de faciliter son accessibilité, de garantir la transparence du processus et de collaborer au mieux avec les autorités communales.

De plus, cette approche contribue à **simplifier l'organisation des services de médiation** en cohérence avec la volonté du Gouvernement wallon² d'encourager les Parlements «à rationaliser les services administratifs des Médiateurs de la Région wallonne et de la Communauté française».

Les synergies résultantes ne peuvent que profiter au citoyen³, en facilitant l'échange des «bonnes pratiques» entre services de médiation.

A terme, la création d'un «guichet unique de la médiation» (à charge pour celui-ci d'assurer la répartition des dossiers entre Institutions compétentes) tirerait la quintessence de ces synergies, pour le plus grand bénéfice des administrés.

Voici quelques éléments qui structurent l'approche stratégique pour le présent et le futur: ceux-ci constituent la mise à jour du «bilan du mandat du Médiateur de la Région wallonne 1998 à 2004».⁴

Axe stratégique n°1: Renforcer l'accessibilité du Médiateur

- Actions de communication visant à développer la notoriété de l'Institution auprès du grand public.
- Actions de communication ciblées pour développer la compréhension de la mission de l'Institution auprès de certains segments de la population.
- Développement des permanences décentralisées du Médiateur (lieux, fréquences).
- Mise sur pied d'une mission expérimentale de médiation communale.
- Actions auprès des élus locaux et des forces vives locales.

¹ Déclaration de Politique Régionale – 20 juillet 2004 - page 46

² Déclaration de Politique Régionale – 20 juillet 2004 - page 87

³ Ou à la personne morale introduisant une demande de médiation

⁴ Rapport annuel au Parlement wallon 2002-2003, partie I, chapitre 7, pages 34 & suivantes.



- Actions ciblées de communication auprès de prescripteurs identifiés.
- Efforts pour obtenir dans la pratique la mention des coordonnées du Médiateur sur les documents officiels administratifs, parlementaires et gouvernementaux.
- Actions visant à faire mieux connaître le site Internet du Médiateur (<http://mediateur.wallonie.be>).
- Mise à disposition et large diffusion du Rapport annuel, y compris via le site Internet.

Axe stratégique n°2: Renforcer la collaboration entre le Médiateur et l'Administration wallonne

- Communication de qualité entre le Médiateur et l'Administration via:
 - un réseau de correspondants (ou tout autre système rapprochant les agents des Institutions concernées);
 - des réunions «inter-staffs»;
 - une plus forte implication des agents de niveau 1 dans les contacts avec l'Administration.
- Mise en évidence du rôle positif du Médiateur auprès de l'Administration via:
 - des réunions relatives aux recommandations du Médiateur et à l'amélioration des services administratifs en général;
 - un système permettant l'évaluation constructive de la prise en compte des recommandations et suggestions du Médiateur.
- Evaluation sereine des griefs et récriminations des réclamants, au regard des contraintes de toute nature auxquelles l'Administration est confrontée (légales, organisationnelles, administratives ...).
- Importance des contacts personnels dans la relation Médiateur/Administration (sans renoncer ni à la procédure écrite ni au respect de la voie hiérarchique).

Axe stratégique n°3: Développer la relation avec le Parlement wallon

- Contribution au travail parlementaire via:
 - l'approfondissement du processus de présentation et de discussion du Rapport annuel;
 - la collaboration avec les Commissions parlementaires;
 - une procédure et des critères d'évaluation des recommandations formulées dans le Rapport annuel.
- Présence accrue du Médiateur au sein du Parlement, en renforçant par exemple la collaboration avec les Groupes politiques.
- Promotion du concept de médiation au sein du Parlement, par exemple en associant le Parlement aux rencontres avec d'autres Institutions de médiation en Belgique et à l'étranger.
- Optimisation du fonctionnement administratif avec le Bureau du Parlement wallon.



- Actualisation du Règlement d'Ordre Intérieur réglementant le processus d'examen des réclamations.
- Adaptation de certaines dispositions du décret du 22 décembre 1994 et des décrets modificatifs.
- Clarification de la marge de manœuvre du Médiateur pour les réclamations faisant l'objet d'un recours administratif (ou susceptibles de faire l'objet d'un tel recours).

Axe stratégique n°4: Intégrer le Médiateur de la Région wallonne dans l'environnement national et international de la médiation

- Mise en application de la Recommandation 98-99/2¹ en matière de coopération internationale.
- Collaboration avec 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.
- Coordination de l'action avec les Médiateurs sectoriels ou les Médiateurs en charge des sociétés de droit public.
- Echange d'expériences avec d'autres Institutions de médiation.
- Application et suivi de l'accord de coopération des Médiateurs de la «Grande Région».
- Développement des permanences communes et des collaborations rapprochées entre les Institutions de médiation à l'échelon fédéral, régional, communautaire et, le cas échéant, communal.

¹ Rapport 1998-1999, p.135: «Dans les 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 les régions avec lesquelles la Région wallonne est engagée par un accord de coopération.»



La Médiatrice-adjointe de la Communauté française, Caroline COSYNS, la Médiatrice de la Communauté française, Marianne DE BOECK, et le Médiateur de la Région wallonne, Frédéric BOVESSE.

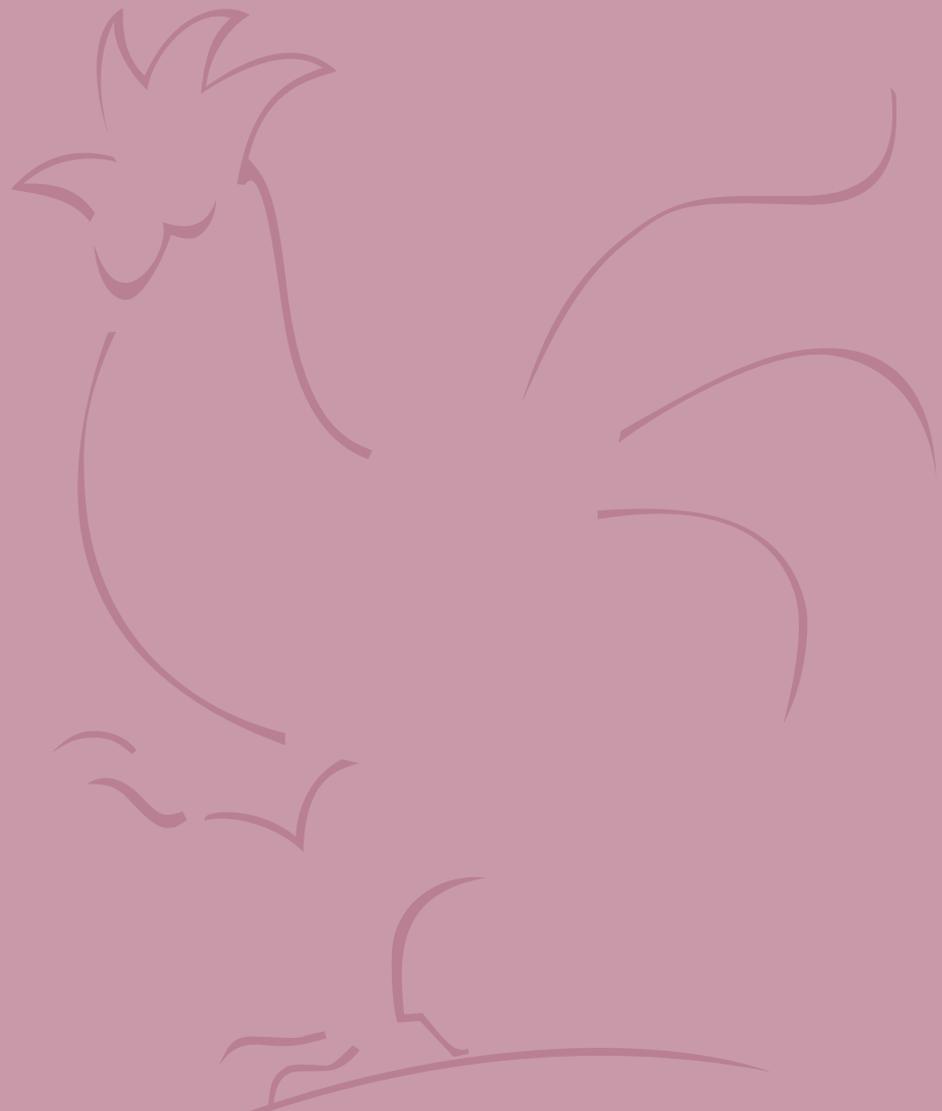


Axe stratégique n°5: Augmenter la qualité des prestations et du fonctionnement du Médiateur

- Politique de formation du personnel.
- Politique d'évaluation du personnel et d'auto-amélioration.
- Amélioration du fonctionnement quotidien, via l'obtention, par exemple, d'une certification «qualité».
- Application effective du plan triennal d'investissement et de maintenance de l'outil informatique.

Axe stratégique n°6: Piloter le développement stratégique du Médiateur de la Région wallonne

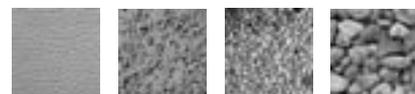
- Evaluation externe de l'Institution de Médiateur de la Région wallonne.
- Rédaction d'un plan stratégique global et d'un tableau de bord prospectif.
- Organisation du suivi et la communication de ce plan stratégique global.



Partie 3

RECOMMANDATIONS D'ORDRE GÉNÉRAL

- I. Introduction générale
- II. Les recommandations d'ordre général concernant l'Institution de Médiateur de la Région wallonne ainsi que la médiation publique
- III. Les recommandations générales concernant les relations entre le citoyen et l'Administration



I. INTRODUCTION GÉNÉRALE

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 confie au Médiateur le pouvoir de formuler les recommandations qu'il juge utiles.

Celles-ci constituent un élément essentiel du Rapport annuel du Médiateur. Il est en effet incontestable que la position occupée par le Médiateur est un poste privilégié d'observation qui, en raison de son indépendance, lui assure une forme d'immunité à l'occasion d'avis, d'observations et de recommandations qu'il exprime dans le cadre de sa mission. Le devoir du Médiateur est d'exprimer le constat, le plus objectif qui soit, de son observation et des pratiques administratives, telles qu'elles résultent des réclamations qu'il reçoit.

Durant mon premier mandat, les six Rapports annuels transmis au Parlement ont révélé un nombre substantiel de recommandations: treize en 1997-1998; huit en 1998-1999; quinze en 1999-2000; six en 2000-2001; trois 2001-2002 et quatre en 2002-2003.

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

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

Par contre, d'autres recommandations conservent toute leur pertinence, dans la mesure où, régulièrement, des dossiers instruits par le service de médiation continuent de mettre en lumière la nécessité de procéder à des réformes ou de les poursuivre.

Outre les recommandations spécifiques dont on peut prendre connaissance dans la quatrième partie de ce Rapport, les recommandations d'ordre général sont de deux types: les unes relatives à l'Institution de Médiateur de la Région wallonne ainsi qu'à la médiation publique en général, les autres relatives aux relations entre l'Administration et le citoyen.

Plusieurs recommandations d'ordre général sont exprimées et réitérées chaque année, depuis plusieurs exercices et, pour certaines d'entre-elles, depuis l'origine de l'Institution.

Ce constat pose la question du suivi des recommandations du Médiateur, déjà débattue dans l'enceinte parlementaire. En effet, le rôle du Parlement wallon dans «l'évaluation» des recommandations du Médiateur est primordial.

A cet égard, il y a lieu de relever les avancées positives, qui résultent de la nouvelle procédure d'examen du Rapport du Médiateur. Elles se sont essentiellement traduites à l'égard des recommandations spécifiques. Concernant les recommandations générales, il serait souhaitable d'organiser un meilleur suivi, afin de leur réserver le sort qu'il convient.



S'agissant des recommandations générales, la discussion au sein du Parlement pourrait être guidée par une réflexion engagée au sein de la Commission des Affaires intérieures et de la Fonction publique, auprès de laquelle le Médiateur fait rapport général de son activité.

II. LES RECOMMANDATIONS D'ORDRE GÉNÉRAL CONCERNANT L'INSTITUTION DE MÉDIATEUR DE LA RÉGION WALLONNE AINSI QUE LA MÉDIATION PUBLIQUE

1. La 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 que le droit au logement, le droit à l'environnement, ...

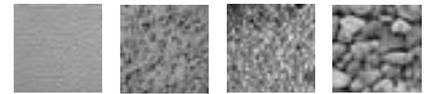
Le droit à la médiation, inscrit dans la Constitution, constituerait une importante avancée démocratique.

Dans notre pays, la création des Institutions de Médiateurs trouve son origine dans la volonté de transparence administrative, de concrétisation d'une démocratie administrative et de reconnaissance des droits sociaux et administratifs.

La Constitution, révisée en 1993, a consacré les droits économiques, sociaux et culturels. L'article 23 énonce que «chacun a le droit de mener une vie conforme à la dignité humaine. A cette fin, la loi, le décret ou la règle visée à l'article 134 garantissent, en tenant compte des obligations correspondantes, les droits économiques, sociaux et culturels, et déterminent les conditions de leur exercice [...]». L'effectivité de tels droits, comme le droit à un logement décent, à la protection d'un environnement sain, à l'épanouissement culturel et social, ... implique une intervention ou une action complémentaire du Législateur.

Les Administrations régionales wallonnes et les Organismes qui relèvent de la Région wallonne sont notamment chargés de mettre en œuvre l'exercice effectif des matières régionales et de prendre les mesures nécessaires à la bonne réalisation de ces matières dont certaines sont constitutives de droits à l'égard des particuliers. Ainsi, en aidant les citoyens dont les droits sont lésés en ces matières par un acte de l'Administration régionale, le Médiateur contribue à la protection et au respect des droits fondamentaux.

Ce constat qui résulte de nos spécificités nationales ne doit pas être séparé de considérations transnationales, à l'échelon européen, à celui de la Francophonie ou à l'international, partout où le rôle du Médiateur apparaît de plus en plus indissociable de la protection des droits de la personne.



2. La fonction de médiation au niveau des pouvoirs locaux

Le phénomène de médiation peut apparaître complexe du fait de l'existence de Médiateurs en de nombreux lieux, en de nombreux domaines, en de nombreuses compétences, ce qui ne facilite pas la transparence auprès du public. Tel constat fait ressortir la nécessité d'un réseau cohérent et compréhensible de médiation, qui doit couvrir toute la sphère de l'Administration publique, y compris l'échelon local.

Depuis 1998, le Médiateur de la Région wallonne a formulé une recommandation pour palier ce manquement. De nombreux échanges de vues, notamment au sein de la Commission des Affaires intérieures et de la Fonction publique du Parlement ont eu lieu, recueillant de la part des Commissaires un consensus large sur le principe.

En mai 2003, une mission de la Commission des Affaires intérieures et de la Fonction publique s'est rendue dans la Région autonome du Val d'Aoste, où une expérience de médiation communale a été menée, en association avec l'Institution du Médiateur régional. Cette mission a révélé les possibilités de collaboration offertes pour développer un projet de médiation communale cohérent et efficace.

Il convient de faire référence au projet de résolution sur le rôle des Médiateurs et Ombudsmans dans la défense des droits du citoyen adopté par l'assemblée générale du Congrès des Pouvoirs locaux et régionaux de l'Europe, au cours de sa séance du 17 juin 1999.

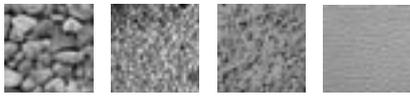
Le Congrès recommande notamment aux autorités locales et régionales qui disposent déjà d'une Institution de médiation, de créer un réseau des Médiateurs locaux et régionaux, ayant pour but de mettre en place des échanges d'expériences et d'explorer les possibilités de coopération et de coordination pour la solution des problèmes des citoyens vis-à-vis de l'Administration publique. Sur le terrain des collectivités locales, il convient de favoriser, soit la création d'un service de médiation indépendant dans les communes qui en ont la possibilité, soit d'opérer des regroupements de communes pour la mise en place de bureaux communs de médiation, soit d'élaborer des conventions de collaboration entre les communes qui en marqueraient le souhait et l'Institution régionale de médiation. En toute hypothèse, c'est le principe de l'autonomie locale qui prévaut.

Le Médiateur recommande d'amplifier la réflexion à ce propos afin de permettre de 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.

Considérant la Déclaration de Politique régionale approuvée par le Parlement wallon en juillet 2004 et la volonté affichée du Gouvernement wallon de prendre des initiatives dans ce sens, cette recommandation pourrait être rencontrée favorablement à brève échéance.

3. La suspension du délai de prescription dans le cadre d'un recours à l'Administration et la légitimité de l'intervention du Médiateur, dès lors que le recours administratif a été exercé

Cette question du champ de compétence du Médiateur de la Région wallonne, dans le cadre de l'exercice des recours administratifs, a été maintes fois évoquée devant le Parlement wallon.



Il serait souhaitable 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 compétences régionales, en prise directe avec les préoccupations des citoyens, et vider de façon substantielle la fonction de médiation régionale.

Dans l'état actuel de la réflexion, il est souhaitable qu'en ce qui concerne les procédures de recours, le mécanisme puisse être amélioré dans le respect du droit de chacun à exercer ces recours et à ouvrir la possibilité pour le Médiateur de la Région wallonne d'y jouer le rôle qu'il convient, et qu'il appartient au Parlement de préciser. Cette matière est actuellement régie par les articles 9 §2, 10 §1^{er}, 3^o et 11 du décret du 22 décembre 1994.

Selon l'article 9 §2, la réclamation doit être précédée de l'exercice des recours administratifs prévus ainsi que des démarches préalables auprès des autorités intéressées aux fins d'obtenir satisfaction.

L'article 10 §1^{er}, 3^o ajoute que le Médiateur peut refuser de traiter une réclamation, lorsque 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.

Enfin, l'article 11 précise que l'examen d'une réclamation est suspendu lorsqu'elle fait l'objet d'un recours administratif ou juridictionnel, tandis que l'introduction et l'examen de la réclamation ne suspendent ni n'interrompent les délais de recours.

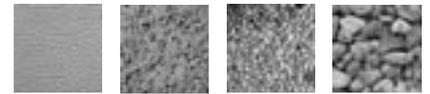
Ces dispositions ont pour effet de restreindre sensiblement les attributions du Médiateur, en particulier dans les domaines où il existe des recours administratifs organisés. Toutefois, il convient de relever qu'il existe une nuance importante contenue dans les dispositions même du décret, qui fait peser une incertitude quant aux objectifs initiaux poursuivis par le législateur. En effet, les dispositions des articles 9 et 11 évoquent un degré d'obligation, «le Médiateur doit», alors que les dispositions de l'article 10 stipulent une faculté, «le Médiateur peut».

D'autre part, les dispositions de l'article 9, §2 évoquent la notion d'«exercice» des recours administratifs qui peut être interprétée de deux manières, soit l'introduction du recours, sans que celui-ci soit nécessairement abouti, soit l'épuisement du recours c'est-à-dire l'exercice complet de la procédure de recours jusqu'à son aboutissement final.

S'appuyant sur la première interprétation et sur les dispositions décrétales précitées, le Médiateur de la Région wallonne a considéré qu'il lui était possible d'intervenir, en ce compris dans certaines situations de recours administratifs.

L'incertitude juridique est toutefois caractérisée et il serait souhaitable d'y mettre fin, en s'appuyant sur le contexte dans lequel interviennent d'autres Médiateurs, qu'il s'agisse des Médiateurs belges ou qu'il s'agisse d'Institutions de médiation étrangères.

De cette manière, l'exception d'incompétence entravant l'intervention du Médiateur aux différents stades de la procédure interne à l'Administration pourrait être repoussée, préservant ainsi l'esprit de la législation qui confie au Médiateur le soin de déployer tous ses efforts afin de «tenter de concilier les points de vue».



Sans empiéter dans le domaine juridictionnel qui relève de la compétence de l'Etat fédéral, la question demeure en ce qui concerne les recours administratifs.

4. Une procédure de traitement des réclamations de première ligne, interne à l'Administration

En complément de ce qui a été dit dans le cadre de la préoccupation évoquée au point précédent, indépendamment de l'existence ou non des recours administratifs pour telle ou telle matière, 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 l'initiative parlementaire de la Communauté flamande contenue dans le décret du 1^{er} juin 2001 octroyant un droit de réclamation à l'égard d'Administrations.

Il convient de souligner ici la proposition de décret du Parlement wallon (Doc. 344 (2001-2002) - N°1, HUIN et Consorts), qui va dans ce sens.

Trop souvent, des récriminations ou des contestations convergent sans qu'il soit tenu compte de la hiérarchie des voies de recours.

Une réclamation peut ainsi être relayée auprès de l'Administration par le réclamant lui-même, le Médiateur, le mandataire de son arrondissement, voire le Ministre fonctionnel, le tout simultanément. Les notes et courriers à propos d'un même objet peuvent donc se retrouver sur le même bureau de l'Administration, qui pourra être parfois celui du fonctionnaire responsable de l'acte contesté.

Cette hypothèse est loin d'être un cas d'école.

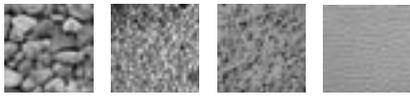
Pour que les recours, et notamment celui auprès du Médiateur, soient pleinement opérationnels, il est indispensable que le citoyen puisse trouver un service de traitement des réclamations de première ligne, qui doit être un service proche, tout en étant indépendant de celui qui est à l'initiative de l'acte incriminé ou qui a pris la décision contestée.

Un tel mécanisme permettrait au Médiateur de remplir pleinement son rôle de seconde ligne et d'être saisi dans les conditions précises, telles qu'elles sont prévues expressément dans le paragraphe 2 de l'article 9 du décret du 22 décembre 1994, à savoir «la réclamation doit être précédée des démarches nécessaires auprès des autorités intéressées aux fins d'obtenir satisfaction».

Il convient d'associer à cette réflexion les résultats de l'expérience-pilote de la création d'un service de traitement des plaintes au sein de la Division du Logement ainsi que l'évaluation du mécanisme préexistant en Communauté flamande.

L'Ombudsman de l'Ontario, Monsieur Clare LEWIS déclarait à ce propos: «je continue d'encourager les organisations gouvernementales à créer des systèmes internes de plaintes. Ces systèmes ouvrent la possibilité de régler les plaintes sans faire appel à l'intervention externe des tribunaux ou de mon bureau. Ils permettent aux organisations d'examiner les plaintes avant qu'elles ne s'amplifient et de trouver des solutions adaptées à leurs mandats et à leurs ressources. Quand une organisation veille efficacement au règlement des plaintes, grâce à un système interne, sa crédibilité et sa réputation s'en trouvent grandies. Disposer d'un tel processus permet à une organisation d'analyser et d'évaluer son fonctionnement ainsi que ses répercussions. Un processus interne efficace de plaintes peut mener à une amélioration des services et enrayer l'apparition de plaintes futures¹».

¹ Rapport annuel 2002-2003, de l'Ombudsman de l'Ontario, p.4.



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

La création de comités d'usagers mérite d'être associée à la fois à la Charte de bonne conduite administrative, comme un outil de sa performance et de son évaluation, mais également au projet d'élaboration d'une procédure de traitement des réclamations de première ligne, interne à l'Administration, dont il a été question au point précédent.

En effet, la création de comités d'usagers, voire d'un seul comité d'usagers du service public en Région wallonne, qui puissent se structurer, à l'instar du mouvement consommériste regroupé au sein du Conseil national de la Consommation, serait susceptible de renforcer la concertation sociale.

Au cours du débat parlementaire, les avis sont demeurés mitigés quant à l'opportunité d'instituer un organe consultatif complémentaire, chargé de la représentation et de la défense des usagers.

Toutefois, tant à l'égard de l'opportunité d'une procédure de traitement de réclamations de première ligne qu'à l'égard de la Charte de bonne conduite administrative intégrée par le précédent Gouvernement dans le Code de la Fonction publique, un comité d'usagers serait susceptible d'apporter son concours dans l'évaluation des mécanismes activés. Il va cependant de soi que l'éventuelle reconnaissance d'un comité consultatif d'usagers devrait répondre à des critères précis, comme celui de la représentativité, de manière à asseoir son intervention et son expertise sur une base de compétences et de crédibilité, à l'égard des interlocuteurs de l'Administration comme à l'égard du public.

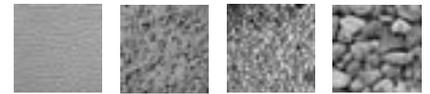
Ce débat demeure donc d'actualité et n'a pas été occulté lors de la précédente législature puisque la Commission des 27 du Parlement wallon – Groupe de travail «Participation des citoyens» – a proposé de créer des comités consultatifs des usagers des services publics communaux.

De plus, une proposition du Parlement wallon déposée par Madame DETHIER-NEUMANN et Consorts, (Doc. 36 (2004-2005) - N° 1), envisage 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 décret organisant les provinces wallonnes prévoit la possibilité pour ces Institutions locales 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.

6. Information du public de l'existence du Médiateur de la Région wallonne

Cette obligation, pour les autorités administratives régionales d'informer le public de l'existence du Médiateur de la Région wallonne sur tous les documents quelconques d'information à destination du public, a été intégrée aux dispositions initiales du décret du 22 décembre 1994, par un décret du 26 juin 1997.

L'obligation formulée est à la fois très large puisque «tous les documents quelconques» sont visés, ne laissant pas d'exception possible dans la nature ou la forme du document. D'autre part, l'ensemble des autorités administratives de la Région wal-



lonne sont visées par cette obligation, pour l'appréciation desquelles il y a lieu de se référer au sens où la jurisprudence du Conseil d'Etat entend cette notion.

Si l'obligation d'information introduite par le décret du 26 juin 1997 est donc très large quant à ces destinataires, il y a toutefois lieu de relever que seuls sont visés les documents «à destination de l'information du public», ce qui exclut les actes administratifs à portée individuelle.

Ce point a été largement débattu en Commission du Règlement et de la Comptabilité (Doc. 240 (1996-1997) - N°3 et Doc. 249 (1996-1997) - N°4). En effet, la proposition initiale exigeait que tous les documents émanant de l'Administration régionale fassent l'objet d'une mention de l'existence du service du Médiateur. La Commission a cependant limité la portée de cette obligation en ne l'appliquant pas aux actes à portée individuelle. En effet, les Commissaires ont perçu, dans la généralisation de la mesure, le risque potentiel que cette formalité apparaisse comme une formalité substantielle, susceptible de nourrir un recours en annulation. C'est pourquoi, la Commission a décidé d'exclure ces actes à portée individuelle de la mesure.

Enfin, si le texte décretaal précise que l'existence du Médiateur doit être mentionnée, les différentes formes que peut revêtir la mention ne sont pas précisées. Chaque autorité administrative est libre, le cas échéant après avoir consulté le Médiateur, d'en définir les modalités.

Au fil des ans, il convient de remarquer une amélioration progressive du respect de cette obligation décretaal.

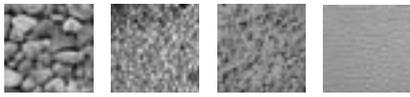
Cependant, force est de constater qu'un très important volume de documents potentiellement visés par la disposition décretaal n'en respecte pas le prescrit. C'est pourquoi, la recommandation, relative à l'information du public de l'existence du Médiateur de la Région wallonne, sollicite le Gouvernement wallon en général, et chaque Ministre en particulier, afin qu'il agisse à l'égard de ses départements, par exemple par le biais de l'envoi d'une circulaire qui rappellerait l'existence et les conditions de cette obligation, découlant du décret instituant le Médiateur de la Région wallonne, et en tenant compte du fait que le Médiateur se tient à leur disposition pour fournir le matériel graphique et les informations nécessaires.

Le Médiateur a également recommandé au Gouvernement wallon d'appliquer cette disposition à l'égard des nombreux documents d'information que lui-même diffuse.

Il convient enfin de souligner que les dispositions de la Charte de bonne conduite administrative 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). Cette disposition contenue dans le Code de la Fonction publique vient, sinon renforcer, au moins accompagner l'obligation d'information propre au Médiateur.

7. Les correspondants du Médiateur

Lors de l'audition du Médiateur par la Commission des Affaires intérieures et de la Fonction publique, en vue de présenter le Rapport d'activités 1998-1999, l'opportunité de développer un réseau de correspondants du Médiateur au sein des différentes Directions générales de l'Administration a été évoquée.



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

Une première réunion de présentation du projet a eu lieu en septembre 2000.

Ce réseau et la dynamique qui aurait dû en résulter n'ont pas répondu aux attentes. Les liens de coopération et de confiance que le réseau aurait pu engendrer n'ont pas été rencontrés. Cela tient vraisemblablement à plusieurs facteurs:

- le principe du transmis hiérarchique reste de mise et il peut être difficile pour un correspondant d'agir en parallèle de celui-ci, sans avoir l'aval de la hiérarchie;
- le correspondant désigné par la Direction générale de l'Administration concernée n'est pas le fonctionnaire traitant des dossiers pour lesquels il est interpellé. Son rôle est d'activer et de transmettre certaines demandes du Médiateur et il est difficile d'évaluer l'impact de l'intervention d'un agent à l'égard de ses collègues au sein d'une même Administration;
- du point de vue du personnel du service du Médiateur, les contacts transversaux, quand ils se produisent, par voie téléphonique ou lors de rencontres, se font directement avec les agents traitants, ce qui permet d'aller droit au but et d'obtenir des réponses et des résultats plus positifs et surtout plus rapides.

La réflexion sur l'opportunité d'un tel réseau de correspondants doit être poursuivie. En effet, un de ses objectifs prioritaires, outre l'efficacité et la rapidité apportées dans l'instruction des dossiers, est de créer un rapport de confiance et de collaboration entre le Médiateur et les Administrations, en évitant, pour des affaires de moindre importance, d'interpeller la Direction générale.

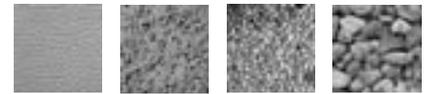
A côté de la voie hiérarchique qui n'est pas remise en cause dans les rapports entre le Médiateur et l'Administration, la nécessité de plus de transversalité est avérée et la mise en place d'un tel réseau peut l'encourager.

La configuration envisagée pour son installation doit se faire en étroite collaboration avec les Administrations concernées, tout en recueillant la caution et l'aval du Gouvernement wallon.

III. LES RECOMMANDATIONS GÉNÉRALES CONCERNANT LES RELATIONS ENTRE LE CITOYEN ET L'ADMINISTRATION

Le service public est au cœur des enjeux de la société. Sa contribution à l'expansion économique, à la modernisation des infrastructures de communication et de l'outil industriel, son rôle dans la politique de formation et de l'emploi, son dynamisme dans la recherche et les technologies nouvelles... s'inscrivent dans une action volontariste de progrès, de même que ses actions pour identifier et compenser les inégalités et les disparités sociales, pour lutter contre le chômage, pour promouvoir et préserver la santé de tous.

Au regard de cette évolution, les mentalités changent et progressent, la terminologie aussi. Du citoyen-administré au citoyen-usager, consommateur, voire client du service public, le mode de communication et les implications qu'il induit évoluent



et apportent de profondes modifications dans le rapport existant entre le prestataire du service public et son bénéficiaire.

Le citoyen ne veut plus se sentir prostré devant une Administration toute-puissante. Son exigence que celle-ci réponde correctement à ses besoins est le reflet de l'attachement de nos concitoyens au service public. C'est dans ce contexte que certaines recommandations générales du Médiateur de la Région wallonne ont été formulées. Elles concernent plus précisément les relations entre le citoyen et l'Administration.

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

Ces recommandations sont directement liées à la simplification administrative que le Gouvernement wallon entend accélérer, notamment avec la contribution du Commissaire à la Simplification administrative.

On peut dire que, de ce point de vue, ces recommandations rencontrent un chantier permanent des autorités publiques. L'évaluation et l'amélioration des formulaires administratifs ne sont pas lettre morte dans de nombreuses Administrations. Toutefois, à la lueur des dossiers de réclamation qu'il est amené à instruire, le Médiateur met en lumière des lacunes qui engendrent des incompréhensions pour l'administré et peuvent, dans certains cas, le conduire à des démarches administratives erronées ou insuffisantes.

En ce qui concerne l'accompagnement des demandeurs dans la constitution des dossiers de demande d'aide régionale, il convient de noter la multiplication et l'efficacité des permanences de différentes administrations dans les Centres d'information et d'accueil de la Région wallonne (logement, PME, ...). La lisibilité et la compréhension des textes législatifs et réglementaires sont également à l'ordre du jour des travaux des autorités publiques wallonnes.

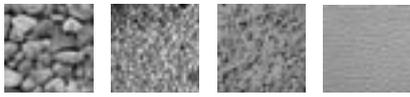
S'agissant de chantiers permanents à l'égard desquels le Médiateur est fréquemment interpellé, il recommande au Gouvernement wallon d'être associé à ces missions de simplification et de clarification administratives, ainsi qu'à toute initiative qui serait prise dans ce sens.

2. Motivation des actes et décisions administratifs et évaluation de la transparence administrative

La motivation des actes administratifs tout comme l'accès du citoyen aux documents administratifs sont des acquis essentiels de la transparence administrative, le creuset de l'émergence des Institutions de médiation dans notre pays.

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

Quant à l'évaluation de la transparence administrative, elle a jusqu'à présent fait défaut, tant sur le plan qualitatif que quantitatif. Dans la mesure où une Commission d'accès aux documents administratifs a été constituée en Région wallonne assez récemment, il serait souhaitable que le rapport de cette Commission soit rendu public et fasse état de l'évaluation de la transparence administrative.



3. 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 et l'utilité indispensable de certaines de ces jurisprudences, se pose néanmoins la question de l'opposabilité aux tiers. En effet, dans de nombreuses circonstances, ces jurisprudences internes ne sont confirmées par aucun texte créateur de droits. Il ressort en conséquence que certaines jurisprudences internes, pour certaines très élaborées et constituant pour les agents traitant un Code indispensable pour instruire les dossiers en complément d'une réglementation qui ne règle pas tout, font l'objet d'une application rigoureuse qui, le cas échéant, est également opposée au Médiateur.

Cette question a été évoquée au Parlement wallon et demeure d'actualité.

4. Procédure contradictoire

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

Les aides au Logement, la Police des habitations insalubres, la Police de l'environnement, l'Urbanisme... sont des domaines dans lesquels cette question se manifeste.

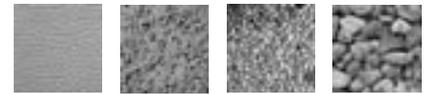
Le principe même de la procédure contradictoire est un principe fondamental du fonctionnement des services publics. La recommandation émise par le Médiateur rejoint celle relative à une procédure de traitement des réclamations de première ligne, interne à l'Administration, qui répondrait en partie à la mise en œuvre de ce principe. Car, s'il faut bien considérer que, dans la très grande majorité des cas, l'objectivité des constatations ne pose pas problème, la question, elle, mérite une réponse.

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

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

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

Les résultats semblent aujourd'hui 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 toutefois attentif au contrôle et au respect de cette mesure, ainsi qu'au système de codification standardisée qui devrait l'accompagner.



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

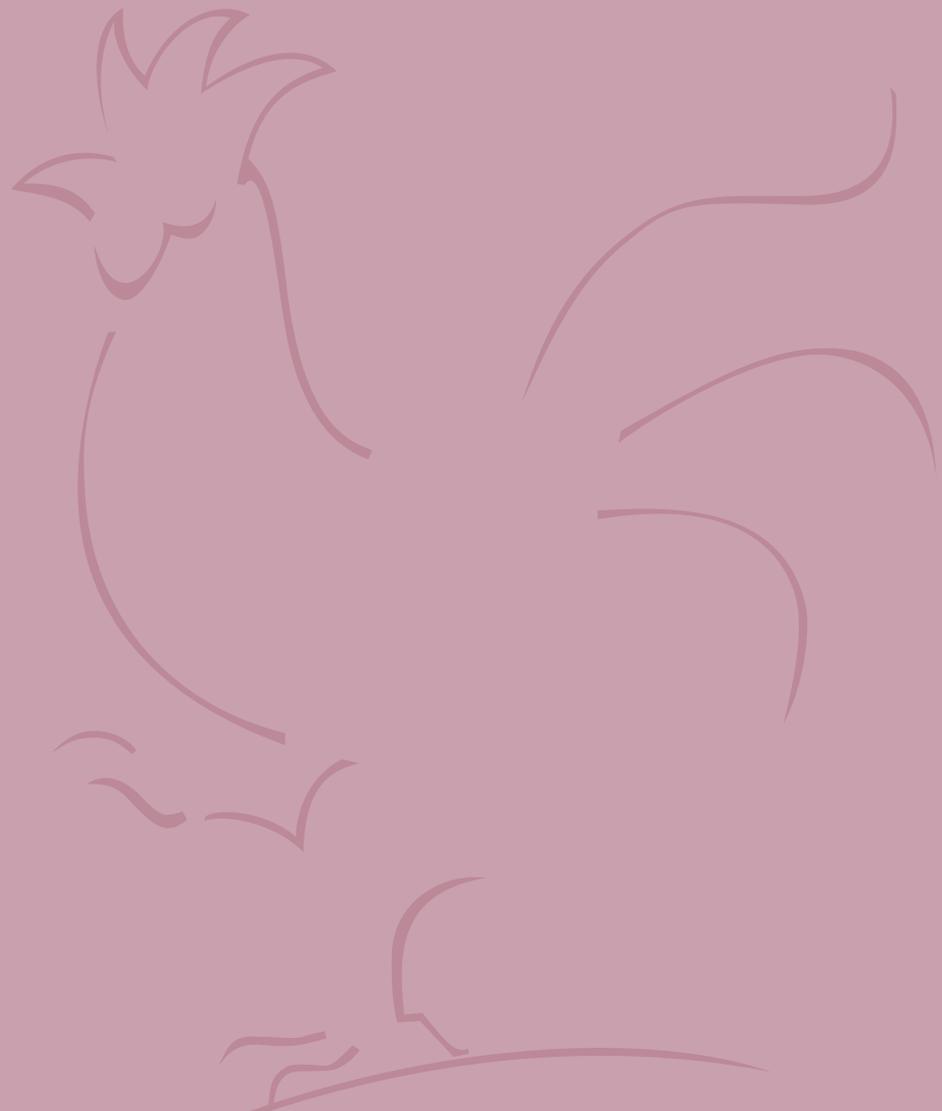
Suite au traitement des réclamations notamment relatives à la perception de la taxe sur les déchets ménagers, le Médiateur a formulé une recommandation dont la pertinence dépasse le strict cadre de la taxe qui en est à l'origine.

Cette recommandation vise à élaborer un système d'envoi dont l'ensemble des procédures serait sanctionné par une certification de qualité, de type ISO.

De manière plus générale, il serait opportun que l'Administration dispose d'une certification pour chaque processus d'envoi de courriers aux citoyens (extrait de rôle, accusé de réception, communication d'une décision administrative, ...). Bien qu'en 2003, la taxe sur les déchets ménagers ait été abandonnée et soit actuellement en cours d'apurement définitif, il n'en demeure pas moins que d'autres taxations subsistent, comme la redevance radio-télévision ou encore la taxe sur le déversement des eaux usées, qui pourraient bénéficier de telles mesures qualitatives.

7. Gestion centralisée des données

Les réclamations relatives à certaines taxes ont fait apparaître la nécessité de centraliser la gestion, la tenue des données requises pour l'établissement des avertissements-extraits de rôle. Dans ce cadre, la création et la gestion d'une base de données globale, accessible à l'ensemble des services administratifs de la Région wallonne, sont recommandées.



Partie 4

LES INTERVENTIONS DU MÉDIATEUR

- I. Action sociale, Logement et Santé
- II. Ressources naturelles et Environnement
- III. Aménagement du Territoire, Patrimoine, Transport et Equipement
- IV. Emploi et Formation
- V. Economie, Politique agricole, Energie
- VI. Fiscalité



Les trois derniers Rapports annuels du Médiateur avaient fait l'objet d'un changement de présentation dans la mesure où l'analyse des réclamations ne faisait plus l'objet d'un chapitre séparé mais était jointe aux observations relatives aux autorités administratives.

Cet exercice marque un nouveau changement dans le cadre de la présentation du Rapport annuel du Médiateur.

Contrairement aux années précédentes, l'analyse des réclamations est abordée sous l'angle des matières et non plus en fonction des Administrations et Organismes d'intérêt public.

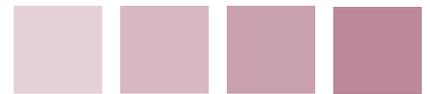
Ce changement s'inscrit dans un souci d'une meilleure lisibilité et dans la volonté renforcée de calquer le Rapport annuel du Médiateur sur les activités du Parlement wallon, et plus particulièrement sur les modalités d'audition du Médiateur par les Commissions parlementaires.

C'est ainsi que les matières présentées le sont par le biais des compétences des différentes Commissions parlementaires qui composent le Parlement wallon.

Cette nouvelle présentation a pour objectif de permettre au lecteur d'avoir une vue d'ensemble thématique sur les réclamations les plus significatives, leur analyse et instruction par le service de médiation ainsi que les recommandations qui en découlent.

Le lecteur pourra également trouver, dans la partie 5, des statistiques complètes des réclamations ventilées par Administration.

Cette quatrième partie, consacrée aux interventions du Médiateur a été rédigée collectivement par les Conseillers du Médiateur de la Région wallonne, en fonction des matières dont ils ont la charge.

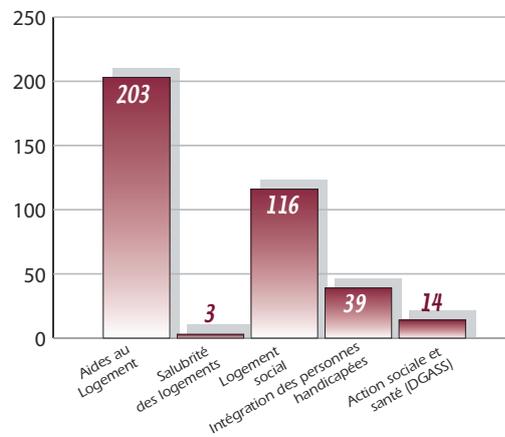


Liste récapitulative des recommandations spécifiques à l'exercice 2003-2004

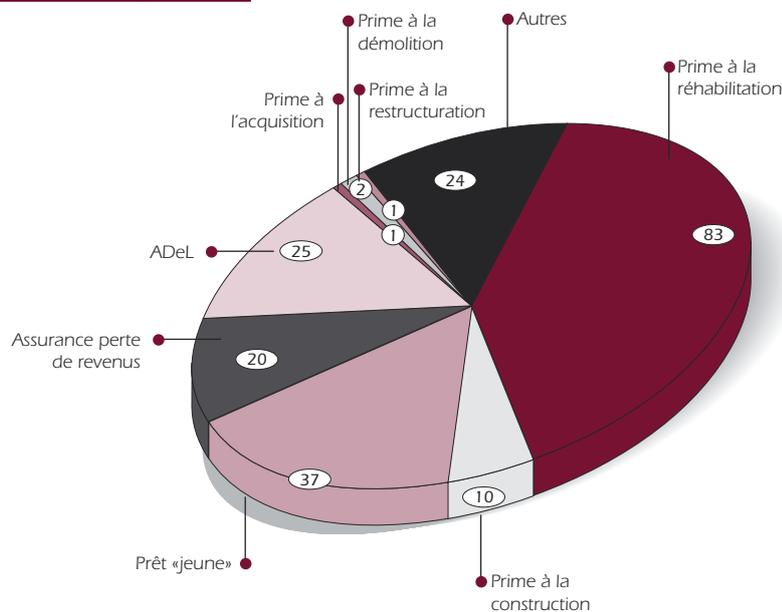
| | | |
|---------|--|-----|
| 2004-01 | Aides au Logement - Remboursement de l'indu relatif aux aides | 49 |
| 2004-02 | Aides au Logement - Définition de l'enfant à charge | 49 |
| 2004-03 | Aides au Logement - Prêt «jeunes» - Modalités de recours | 51 |
| 2004-04 | Logement social - Procédure d'attribution des logements sociaux | 57 |
| 2004-05 | Intégration des personnes handicapées - Une approche contextuelle des personnes atteintes d'autisme et de handicap mental | 64 |
| 2004-06 | Intégration des personnes handicapées - Programmation pluriannuelle de régularisation des subventions relatives aux personnes de catégorie C | 65 |
| 2004-07 | Maison de repos - Contrôle préalable et systématique des conventions | 67 |
| 2004-08 | Epuración de l'Eau – Prime à l'installation d'un système d'épuration individuelle de l'eau – Définition des habitations éligibles à la prime et détermination du nombre d'équivalent-habitant | 76 |
| 2004-09 | Aménagement du Territoire - Modification du CWATUP - Création d'un nouveau logement dans une construction existante | 82 |
| 2004-10 | Aménagement du Territoire – Information du demandeur concernant le destinataire du recours - Modification du formulaire A | 83 |
| 2004-11 | Aménagement du Territoire - Accessibilité des personnes handicapées aux complexes cinématographiques | 85 |
| 2004-12 | Primes à l'Emploi – Récupération des aides - Délai de vérification | 98 |
| 2004-13 | Fiscalité wallonne – Evaluation des outils de gestion fiscale | 106 |



I. ACTION SOCIALE, LOGEMENT ET SANTÉ



1. Aides au Logement



La plupart des réclamations relatives aux aides au Logement apparaissent générées par la **complexité de la réglementation**, particulièrement des procédures qu'elle implique.

Les citoyens n'ont, par ailleurs, pas toujours pleinement connaissance des formalités à effectuer pour obtenir l'aide au Logement ni le respect des engagements que cette aide engendre. 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**.

Certains dossiers soulèvent des problèmes plus spécifiques notamment concernant l'interprétation de la réglementation.

1.1. Prime à la réhabilitation

On peut relever quelques tendances assez stables par rapport aux années précédentes. Les litiges surgissent à différentes étapes de la procédure: différend avec un estimateur sur la nature des travaux qui font l'objet de la prime, travaux effectués avant la notification provisoire, remboursement en cas d'infraction, ...



1.1.1. Différend relatif au rapport de l'estimateur

Il n'est pas toujours aisé pour l'administré, dans le cadre des litiges ayant pour objet la détermination des travaux «subsidiabiles», de contester la décision de l'Administration.

Si dans certains cas, l'Administration accepte de déléguer un second estimateur afin de réévaluer les travaux, **il n'existe cependant pas de procédure contradictoire et formalisée qui permette à l'administré de contester une estimation.**

Une procédure de traitement des réclamations de première ligne pourrait remédier à cette lacune¹.

Une expérience-pilote a été menée en ce sens au sein de la Division du Logement au cours de l'année 2002. Ce mécanisme permettait au citoyen de recourir à un service indépendant pour faire valoir sa contestation.

Sur base du nombre relativement peu élevé de réclamations, l'expérience n'a pas été renouvelée. 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 d'analyser à nouveau l'opportunité d'un tel mécanisme.

1.1.2. Non-respect des procédures réglementaires - Notification provisoire

Régulièrement, des réclamations mettent en lumière le fait que les administrés n'ont pas respecté la procédure réglementaire. L'obtention de la prime suppose, en effet, que les travaux aient été préalablement jugés nécessaires par un estimateur et aient fait l'objet d'un accord préalable et écrit de l'Administration.

Ces dossiers ne font nullement état de dysfonctionnements de la part de l'Administration, celle-ci appliquant correctement la réglementation en se montrant soucieuse de préserver l'objectivité et l'égalité de traitement des dossiers.

Par contre, il a pu être constaté, dans certains cas, la bonne foi des réclamants qui, ignorant la marche à suivre, avaient commencé les travaux parfois sur conseil erroné d'entrepreneurs peu scrupuleux. En tout état de cause, ce type de litige renforce la nécessité d'alléger les procédures relatives aux aides au Logement et de poursuivre les efforts d'information.

1.1.3. Remboursement de la prime en cas d'infraction

En ce domaine, l'Administration fait preuve d'ouverture, en examinant si les circonstances qui ont amené le bénéficiaire de l'aide à ne pas respecter ses engagements, relèvent de la force majeure, de circonstances exceptionnelles, en ce compris des motifs de type professionnel (mutation dictée par l'employeur, ...).

Quant aux modalités de remboursement, elles sont définies via une circulaire ministérielle interne.

Si les dispositions de cette circulaire permettent de déterminer le montant à récupérer selon des règles objectives, elles ne sont toutefois pas portées à la connaissance des administrés, ce qui donne parfois lieu à un sentiment d'être soumis à une décision arbitraire. Il conviendrait donc que les modalités de remboursement soient entérinées par un arrêté du Gouvernement wallon, tel que cela est prévu par le Code wallon du Logement. Cet entérinement offrirait davantage de garanties quant à son opposabilité aux administrés.

¹ Voir recommandation générale – Procédure de traitement des réclamations de première ligne, interne à l'Administration p.33.



Recommandation 2004-01:

Aides au Logement - Remboursement de l'indu relatif aux aides

Il est recommandé de définir précisément dans une norme réglementaire, en l'occurrence dans le cadre d'un arrêté pris en exécution de l'article 28 du Code wallon du Logement, les modalités de remboursement des aides au Logement. Cette recommandation est dictée par un souci d'objectivité et de sécurité juridique.

1.1.4. Calcul de la prime

Dans le cadre du calcul du montant de l'aide, plusieurs dossiers ont révélé des difficultés liées à la définition de l'enfant à charge. En effet, la réglementation est assez évasive à ce sujet. Une jurisprudence administrative s'est développée pour affiner cette notion.

Des réclamations similaires à celles relatées dans le Rapport 2001-2002 se sont à nouveau présentées¹.

Les éléments sur lesquels l'Administration se fonde, pour déterminer si l'enfant doit être considéré à charge, émanent d'une décision ministérielle prise dans un dossier similaire. Telle interprétation peut difficilement être opposée au citoyen et il serait dès lors opportun de définir plus précisément cette notion, dans le cadre des arrêtés relatifs aux aides au Logement. En ce sens, une recommandation a été formulée, visant à définir plus précisément et à entériner la notion d'enfant à charge dans une disposition réglementaire.

Recommandation 2004-02:

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, considérant 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.

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

¹ Rapport 2001-2002, page 94, cas où l'Administration avait refusé de reconsidérer sa position, qui excluait un enfant handicapé majeur mais sous statut de minorité prolongée et fiscalement à charge de ses parents, en prétextant l'application d'une circulaire interne.



Dossier 2004-303:

Prime à la réhabilitation – Confusion entre deux types de majoration

Monsieur J... se voit accorder une prime à la réhabilitation d'un montant de 2.980 € soit 40% des travaux. Il estime toutefois ce montant insuffisant arguant que son habitation est située dans une Zone d'initiative privilégiée (ZIP). Il demande à la Division du Logement de réexaminer son dossier et produit un extrait d'un plan sur lequel il est inscrit que son habitation se situe dans une zone ZIP en fonction d'un arrêté ministériel. Néanmoins, l'Administration confirme son refus précisant qu'en matière de prime à la réhabilitation, c'est l'arrêté du Gouvernement wallon du 7 juillet 1994 qui sert de référence et que celui-ci ne vise que les habitations aux numéros impairs de la rue, et donc pas celle de Monsieur J... située au numéro 42. Suite à la confirmation de cette décision de refus, Monsieur J... fait appel au Médiateur.

Le Médiateur relevant que l'habitation est située dans un périmètre de rénovation urbaine, interpelle l'Administration en lui demandant de reconsidérer le dossier. Celle-ci confirme que le logement n'est pas situé en zone ZIP visée à l'article 79 du Code wallon du Logement, tel que le requiert la réglementation relative à la prime à la réhabilitation. Cet article a été mis en œuvre par l'arrêté du Gouvernement wallon du 7 juillet 1994 et celui-ci exclut clairement l'habitation de Monsieur J...

En analysant à nouveau ce dossier, l'Administration constate cependant que Monsieur J... peut bénéficier d'un autre type de majoration, à savoir celle accordée pour les habitations se situant dans un périmètre de rénovation urbaine. En effet, l'arrêté ministériel du 7 juillet 1998 invoqué par Monsieur J... concerne une subvention pour une opération de rénovation urbaine et témoigne du fait que le logement est situé dans un tel périmètre. L'Administration précise qu'elle n'avait pas pleinement connaissance de cet élément car Monsieur J... n'avait pas renseigné, dans son formulaire de demande, que son logement était situé dans un tel périmètre. Une prime complémentaire a donc pu être accordée à Monsieur J... à la satisfaction de celui-ci.

1.2. Prime à la construction

Les réclamations relatives à cette prime concernent principalement la notion de «noyau d'habitat» telle qu'elle est définie par la circulaire ministérielle du 5 mai 1999.

Cette notion prête à confusion, dans la mesure où de nombreux demandeurs l'assimilent à la notion de zone d'habitat. Des efforts de clarification des documents informatifs et formulaires ont été entrepris et semblent avoir eu un effet positif au vu de la diminution du nombre de réclamations par rapport aux précédents exercices.

Il serait toutefois souhaitable de revoir cette notion aux contours trop restrictifs au regard de la portée que le législateur a voulu lui conférer dans le cadre du Code wallon du Logement.

1.3. Prêt «jeunes»

1.3.1. Négligence de certains organismes de crédit

La principale source de litiges émane du fait que certains organismes de crédit, interlocuteurs exclusifs des demandeurs, sont négligents dans le cadre de l'instruction du dossier.

Régulièrement, le service de médiation a constaté que les candidats au prêt avaient été explicitement invités à signer l'acte de crédit avant qu'une décision de l'Adminis-



tration n'ait été notifiée. Cette situation, qui ne met nullement en cause la Division du Logement, conduit irrémédiablement au refus d'intervention et pénalise certains administrés qui, de bonne foi, ont fait confiance à leur organisme financier.

L'attitude négligente de plusieurs organismes de crédit a également été relevée dans le cadre de l'assurance perte de revenus (voir 4.114).

De manière générale, dans le cadre du prêt «jeunes», on peut déplorer que la réglementation ne prévoit aucune modalité de recours organisé, ce qui laisse l'administré sans moyens de contestation lorsque surgit un litige.

Recommandation 2004-03:

Aides au Logement - Prêt «jeunes» - Modalités de recours

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

En l'absence de recours organisé, c'est donc le seul Conseil d'Etat qui est susceptible d'annuler 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 analysé une seconde fois par un autre service que celui qui a pris la décision initiale.

Cette recommandation rejoint la préoccupation réitérée, notamment émise dans le cadre d'une précédente recommandation visant, afin de garantir les droits des citoyens, à instaurer une procédure et des organes de gestion des conflits au sein de chaque Administration¹.

1.3.2. Dépassement de la valeur vénale de l'habitation

La seconde source de conflits relevée le plus fréquemment a trait à la détermination de la valeur de l'habitation à acquérir ou à construire.

Dans le cadre de l'acquisition d'un logement, la réglementation précise que c'est la valeur vénale qui doit être prise en considération. Cette notion est floue et pose des problèmes d'interprétation.

L'Administration estime que c'est la valeur du logement, tel qu'il sera occupé pendant toute la période d'intervention de la Région wallonne, soit 8 ans, qui doit être prise en compte, si l'on veut respecter cette condition et que c'est, dès lors, la valeur vénale après travaux qui doit être vérifiée.

A l'appui de sa position, l'Administration se réfère au Code wallon du Logement, base décrétole de l'aide prêt «jeunes», qui édicte que les aides à l'achat sont octroyées pour l'acquisition d'un logement salubre ou en vue de le rendre salubre. En cas d'acquisition d'un logement nécessitant des travaux, l'aide régionale doit donc être refusée si ces travaux ne sont pas réalisés.

La Division du Logement s'atèle par conséquent à vérifier de manière précise les rapports d'expertise et les devis qui lui sont soumis. Ceux-ci s'avèrent parfois incomplets, voire laconiques, en ne reprenant pas l'intégralité de travaux d'aménagement.

¹ Cette recommandation a été évoquée lors de l'analyse du Rapport annuel 2002-2003 par la Commission de l'Action sociale, du Logement et de la Santé. Certains parlementaires ont confirmé l'opportunité de renforcer la transparence et d'instaurer des voies de recours organisées en matière de Logement.



Le prêt «jeunes» s'inscrit dans le cadre de la politique du Logement de la Région wallonne, visant à faciliter l'accès à la propriété d'un logement moyen, et il est, dès lors, parfaitement légitime que l'Administration veille au respect du plafond réglementaire relatif à la valeur de l'immeuble.

Les réclamants dont le dossier a été refusé font généralement part de leur incompréhension, avançant le fait qu'ils jugent certains travaux superflus ou qu'ils n'envoient pas de les réaliser à court terme.

De même, la notion de coût de construction est ambiguë et génératrice de litiges. L'Administration, en toute logique, estime qu'elle englobe la main d'œuvre même si les travaux sont effectués personnellement par les demandeurs. Une modification de l'arrêté du Gouvernement wallon visant à définir plus précisément le logement pouvant faire l'objet d'un prêt «jeunes» permettrait de lever certaines ambiguïtés.



Dossier 2004-135:

Une dérogation aux conditions de revenus motivée par l'équité

Monsieur et Madame R... ont introduit une demande de prêt «jeunes» qui a été refusée du fait que leurs revenus imposables globalement dépassent le plafond réglementaire. En effet, selon l'avertissement-extrait de rôle établi par le Ministère des Finances, pour l'avant-dernière année (soit 2001), le revenu imposable globalement de ce ménage est établi à 47.185,28 €.

Monsieur et Madame R... contestent cette décision estimant que certains des revenus visés dans le document du Ministère des Finances ne doivent pas être considérés par l'Administration wallonne.

Le Médiateur constate, en effet, que si l'on considère leurs revenus des années 2000 et 2002, Monsieur et Madame R... sont dans les conditions réglementaires pour bénéficier de l'aide régionale. L'augmentation des revenus perçus pour l'année 2001 apparaît résulter exclusivement de circonstances exceptionnelles.

Au cours de cette année 2001, Monsieur et Madame R... ont en effet, été confrontés au décès d'un de leurs enfants.

Dans un élan de générosité et de soutien, les collègues de Monsieur R... lui ont offert l'équivalent d'une journée de salaire pour contribuer aux frais funéraires.

Le montant de cette somme a été repris dans la fiche de rémunération 181.10 en tant qu'indemnité et donc comptabilisé logiquement par le Ministère des Finances dans le calcul du revenu imposable globalement.

Le Médiateur, se référant à l'équité, invite l'Administration à reconsidérer sa décision afin de permettre au couple R... de pouvoir bénéficier du prêt «jeunes». L'Administration accueille favorablement cette proposition.

1.4. Assurance gratuite contre la perte de revenus

Les réclamations relatives à cette mesure font essentiellement suite à un refus de l'Administration, au motif que la demande complète n'a pas été introduite dans les délais requis, soit 6 mois après la passation de l'acte de prêt.

Plusieurs réclamations se sont avérées non fondées, dans la mesure où il a été constaté que le demandeur avait fait preuve de négligence, en introduisant une demande incomplète.

Par contre, d'autres dossiers ont amené le Médiateur à interpeller la DGATLP. En ces affaires, les réclamants estimaient, en effet, que leur organisme de crédit avait fait



preuve de négligence en omettant de transmettre les documents, dans les délais, à l'Administration.

Les dispositions de la réglementation impliquent que le demandeur introduise sa demande dans les délais et qu'il s'assure que celle-ci est complète. Cependant, il ressort que **plusieurs organismes de crédit, lors de la souscription du prêt «jeunes», se proposent d'effectuer eux-mêmes les démarches pour l'assurance gratuite contre la perte de revenus.**

Cette situation semble induire la confusion et peut conduire, dans certains cas, à préjudicier les demandeurs, qui ont introduit leur demande via leur organisme de crédit, pensant que celui-ci se chargerait des formalités et du suivi de leur dossier auprès de l'Administration wallonne.

Le Médiateur a suggéré, afin d'éviter ce type de confusion, qu'une clarification des relations et des responsabilités entre les organismes de crédit et les demandeurs soit opérée:

- soit en prévoyant explicitement que les organismes de crédit introduisent eux-mêmes la demande et se chargent des formalités,
- soit en rappelant dans les formulaires de prêt «jeunes» que c'est au demandeur qu'il incombe d'introduire directement sa demande et parallèlement en insistant auprès des organismes de crédit, afin qu'ils rappellent également aux demandeurs leurs responsabilités.

La première suggestion a été rejetée par l'Administration, celle-ci faisant valoir que de nombreux organismes de crédit considéraient la gestion des prêts «jeunes» relativement lourde et qu'il était peu probable que ceux-ci acceptent de s'occuper des assurances gratuites contre la perte de revenus.

En outre, l'Administration a fait part de ses craintes, dans l'hypothèse où un organisme de crédit faillirait à sa mission. Devrait-il lui-même payer les primes ?

La DGATLP a reconnu que le problème était réel mais qu'il apparaissait difficile d'y trouver une solution.

1.5. Les allocations de déménagement et de loyer - ADeL

Les réclamations concernant cette allocation ont porté principalement sur les délais de paiement. Pourtant, contrairement au constat posé lors des précédents exercices, les réclamations enregistrées n'ont pas révélé de retard particulier.

Il est à souligner, en effet, que le temps où, pour des raisons d'informatique et de change (francs/euros), l'Administration avait suscité la réaction des bénéficiaires en tardant à liquider ou octroyer les allocations de déménagement et de loyer est révolu. L'irritation des intéressés avait d'ailleurs fait l'objet de questions parlementaires, ce d'autant que la catégorie de personnes à laquelle s'adresse ce type d'aide est fragilisée économiquement et socialement.

Certaines réclamations ont montré que le logement pris en location n'était pas conforme aux critères minimaux de superficie fixés par la réglementation. Les intéressés demandaient à bénéficier d'exceptions malgré cette non-conformité réglementaire. Dans d'autres réclamations, il s'est avéré que le logement quitté était habitable et améliorable et que dès lors les conditions réglementaires n'étaient pas remplies.

Après intervention du Médiateur, la plupart des réclamations se sont révélées non



fondées, car il a été constaté des manquements imputables aux demandeurs, comme par exemple le fait que les bénéficiaires n'avaient pas transmis les informations nécessaires à l'Administration.

Pour en revenir aux questions parlementaires, l'une d'elles a été posée le 20 octobre 2003. La réponse du Ministre de tutelle a confirmé que:

La difficulté inhérente à la gestion des dossiers ADeL était liée aux caractéristiques du public cible, «peu autonome en matière de démarches administratives, peu apte à comprendre et, a fortiori, à remplir un document. Les agents du service ADeL consacrent un temps précieux:

- à devoir compléter les informations manquantes à l'introduction du dossier;
- à obtenir des attestations indispensables;
- à réclamer des rapports sociaux leur permettant de comprendre des situations incohérentes, des parcours incompréhensibles dont un formulaire (souvent lacunaire à l'introduction) ne peut rendre compte.

Les difficultés les plus grandes sont liées aux situations multiples et invérifiables de «sans-abri»¹.

La réponse du Ministre de tutelle détaillait aussi les problèmes liés à la procédure de paiement.

Cette procédure nécessitait de nombreuses opérations qui ont eu pour conséquence d'allonger la période de traitement au sein des services comptables mais «qu'une interface de transfert automatique des données de la Division du Logement vers la Division du Budget est actuellement en période de test.

Ce dernier devrait supprimer les doubles encodages existant actuellement et permettre la simplification et l'accélération des opérations de traitement des dossiers de liquidation des ADeL».

La période de test est actuellement terminée. Selon l'Administration, interrogée le 5 octobre 2004, «des améliorations sont en train d'être apportées».

Voici l'illustration d'un problème relatif à l'ADeL: il s'agit en l'occurrence de la condition de sans-abri et de la réunion des conditions réglementaires pour pouvoir bénéficier des allocations de déménagement et de loyer. D'ailleurs la condition de sans-abri n'a fait l'objet d'aucune autre cause de sollicitation du Médiateur.



Dossier 2004-197:

Définition de la notion de sans-abri; suspicion sur la situation réelle d'un administré

Sans logement et disposant seulement du revenu d'intégration minimal, Monsieur J... dit avoir erré pendant plusieurs semaines à la recherche d'un logement. Il s'est ensuite adressé au CPAS pour solliciter une aide.

Ne disposant pas de logements disponibles, le CPAS lui a proposé de loger en maison d'accueil. Monsieur J... y passera une seule nuit.

Il trouve un logement peu après et introduit une demande d'allocations de déménagement et de loyer. Celle-ci lui est refusée au motif qu'il ne remplit pas les conditions pour en bénéficier.

Son recours auprès du Ministre de tutelle étant rejeté, Monsieur J... introduit une réclamation auprès du Médiateur.

¹ Parlement wallon, Bulletin des Questions et Réponses N°2 (2003-2004) du 14 novembre 2003.



Le Médiateur interroge tant le Ministre du Logement que l'Administration pour connaître les motifs précis qui ont abouti à cette décision de refus. En effet, selon l'article 1, 9°, de l'arrêté du Gouvernement wallon du 21 janvier 1999, la notion de sans-abri est définie comme suit: «b) soit la personne qui, à la veille de la prise en location d'un logement salubre ne jouissait d'aucun droit réel ou personnel lui assurant l'occupation d'un logement et était hébergée pour des raisons psychiques, médicales ou sociales par une institution».

Certes la réglementation assimile à l'état de sans-abri la personne hébergée par une institution la veille de la prise en location, mais le Ministre affirme «encore faut-il que cet hébergement trouve son fondement dans des raisons psychiques, médicales ou sociales impérieuses», ajoutant «l'hébergement ne présentait pas ces caractères mais il est intervenu en vue d'obtenir les allocations sur base d'une interprétation littérale de la réglementation».

Le Médiateur insiste à nouveau auprès du Ministre, estimant qu'une personne ayant été reconnue sans-abri et étant hébergée par une institution la veille de la prise en location d'un logement, est en soi fragilisée socialement, psychologiquement et médicalement, que ces caractères là ne peuvent être que difficilement évalués et interprétés puisqu'ils varient d'une personne à l'autre.

Par ailleurs, le Médiateur insiste sur le fait que l'esprit et le texte du décret ADeL rencontrent l'article 23 de la Constitution consacrant le droit de chacun à un logement.

Après une analyse approfondie de la situation, le Ministre et l'Administration informent le Médiateur que passer un seul jour en maison d'accueil éveille systématiquement les suspicions de la Division du Logement et incite à des investigations complémentaires. Selon les renseignements que la Division a pris auprès de la maison d'accueil, il s'avère que Monsieur J... s'est présenté en maison d'accueil en disant qu'il y venait pour obtenir une ADeL. Il est ensuite retourné à l'adresse qu'il occupe actuellement et qu'il occupait avant son hébergement.

Le Ministre de tutelle a conclu que Monsieur J... n'entre pas dans les conditions prévues par la réglementation mais s'est intentionnellement placé dans une situation prévue par cette dernière.

Le Médiateur de la Région wallonne a clôturé le dossier, prenant acte de la position définitive du Ministre à ce sujet.

2. Salubrité des logements

Peu de réclamations concernent les enquêtes de salubrité ou le permis de location. Un seul cas mérite d'être évoqué.



Dossier 2004-299:

Retrait d'un arrêté du Bourgmestre déclarant une habitation insalubre améliorable

En 1991, un Bourgmestre prend un arrêté d'inhabitabilité concernant un logement. Les principaux facteurs d'insalubrité sont le manque d'étanchéité, la vétusté de la maçonnerie, l'installation électrique dangereuse et le manque d'équipement sanitaire.

Cet immeuble a déjà changé de propriétaire une première fois quand il est racheté, en 1995, par les réclamants. A cette époque, il a déjà été remédié aux facteurs d'insalubrité relevés dans l'arrêté de 1991 par les anciens propriétaires. Les réclamants, qui n'ont aucune connaissance de l'existence de l'arrêté, parachèvent les travaux de rénovation.

En 2003, lorsqu'ils souhaitent faire inscrire sur le Registre des étrangers une étudiante qu'ils accueillent pour un an, l'Administration communale s'y oppose, invoquant l'arrêté de 1991. La question du refus de domiciliation relevant du fédéral, elle ne sera pas abordée ici¹.

Le service d'urbanisme communal lui signale que l'escalier, qui n'avait fait jusque là l'objet d'aucune remarque, n'est pas conforme à l'arrêté du Gouvernement wallon du 11 février 1999 déterminant les critères de salubrité². Dès lors, selon la commune, l'arrêté d'inhabitabilité serait toujours en vigueur. Cette position est confirmée au Médiateur.

¹ Article 16, § 2 de l'arrêté royal du 16 juillet 1992 relatif aux Registres de la population et au Registre des étrangers: «aucun refus d'inscription à titre de résidence principale ne peut être opposé pour des motifs de sécurité, de salubrité, d'urbanisme ou d'aménagement du territoire».

² En l'occurrence, la hauteur des marches est plus importante que le giron. Dans ce cas précis, il faudra, pour respecter ce critère de salubrité, changer l'inclinaison de l'escalier et donc abattre un mur !



Celui-ci interpelle alors la DGATLP en lui demandant d'établir un nouveau rapport d'enquête. Ce rapport signale quelques manquements mineurs aux critères de salubrité (entre autres concernant les escaliers), et souligne que le logement doit être considéré comme améliorable et habitable et conclut que ce logement est «en excellent état».

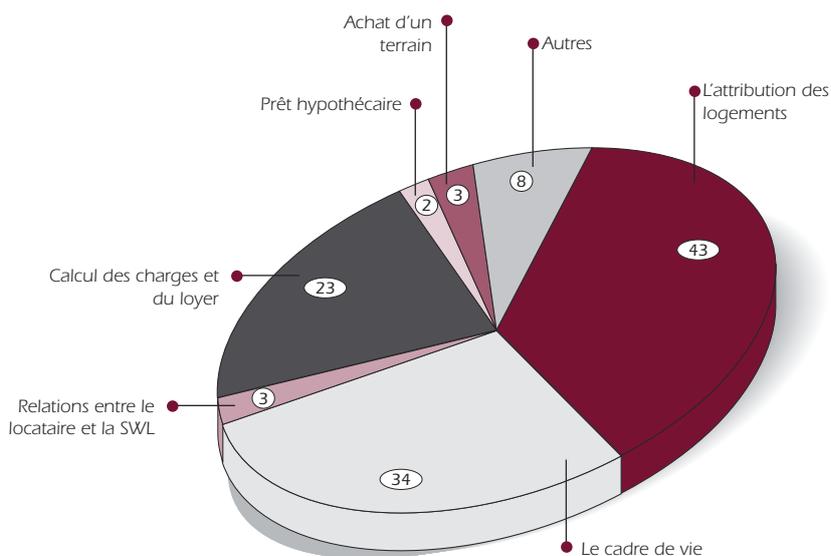
Le Bourgmestre prend alors un nouvel arrêté ordonnant la réalisation des travaux dans les plus brefs délais (au plus tard dans les trois mois) et imposant l'affichage dudit arrêté sur l'immeuble.

Le Médiateur intervient une nouvelle fois. Il remarque que l'arrêté du Bourgmestre ne peut à la fois s'appuyer sur le rapport de la Région wallonne (qui indique que le logement est en excellent état) et sur les articles 134 et 135 de la loi communale¹.

Dès lors, le Bourgmestre prend un troisième arrêté: celui-ci n'impose plus l'affichage de l'arrêté ni de délais pour la réalisation des travaux. En outre, ce troisième arrêté ne contient plus aucune référence légale.

Le Médiateur constate que le Bourgmestre n'a pas opté pour la voie à la fois la plus sage et juridiquement la plus adéquate: à savoir, acter que l'arrêté de 1991 était devenu sans objet et prendre un nouvel arrêté, fondé sur les articles 5 à 8 du Code wallon du Logement, après avoir entendu les propriétaires de l'immeuble.

3. Logement social



Les relations entre la SWL et le Médiateur sont empreintes d'une excellente collaboration. Grâce au concours de la Direction de l'Assistance aux usagers, plusieurs dossiers de réclamation ont pu être résolus de manière efficace.

Du côté des sociétés de logement de service public, le bilan est plus mitigé. Plusieurs d'entre elles font preuve d'une réelle volonté de collaboration avec le service de médiation.

Certaines ayant par ailleurs elles-mêmes fait appel au Médiateur dans le cadre de difficultés qu'elles rencontrent avec d'autres autorités administratives wallonnes, ce qui traduit le rôle positif qu'elles reconnaissent à celui-ci.

Par contre, pour quelques sociétés, on doit relever un manque de collaboration si l'on s'en réfère au fait que des réponses tardives ont été réservées aux interpellations du Médiateur.

¹ Selon la jurisprudence du Conseil d'Etat citée par le Mémento du Logement, et particulièrement l'arrêt 11.779, ces articles permettent au Bourgmestre d'agir par rapport à «l'habitation qui crée ou est de nature à créer un risque de maladies contagieuses et qui met en danger non seulement la santé d'éventuels occupants, mais aussi la santé publique en général»: in: Le Mémento du Logement 2002, ouvrage collectif, Editions Kluwer, Bruxelles, pp. 257-258.



3.1. L'attribution des logements sociaux

C'est principalement le délai d'attente pour l'obtention d'un logement qui est mis en cause par les réclamants.

Selon les derniers chiffres, 40 000 demandes en vue de l'obtention d'un logement social sont en attente, parmi lesquelles 82 % émanent de ménages disposant de revenus les plus faibles. Ces personnes qui bénéficient théoriquement d'une priorité, doivent bien souvent patienter plusieurs années pour accéder à un logement public, considérant le peu de logements sociaux disponibles et le faible taux de rotation.

Même si depuis 1999, le mécanisme d'attribution a été objectivé par l'instauration du système de points, dans de nombreux cas, les réclamants estiment que les règles de priorité n'ont pas été respectées. Ce sentiment semble induit par un manque de transparence et de communication.

S'il convient de ne pas divulguer la situation sociale des personnes qui se voient attribuer un logement, il semble toutefois nécessaire d'informer davantage les candidats sur l'état d'avancement de leur candidature même si cette chose n'est pas aisée, considérant que leur place de priorité peut évoluer suivant l'inscription de nouveaux demandeurs qui feraient état d'une priorité plus élevée. Le Médiateur est également confronté à ce problème. Lorsqu'il interroge une société de logement pour connaître les suites réservées à une demande, la réponse qui lui parvient est généralement évasive.

Au regard de certaines situations sociales, les règles d'attribution peuvent être, parfois, jugées inadaptées. Il convient toutefois que les dérogations soient utilisées de manière exceptionnelle et soient accompagnées d'une motivation formelle et adéquate.

Il serait opportun d'évaluer le mécanisme de points et, le cas échéant, de le réformer, ainsi que de renforcer l'obligation de motivation et de transparence lors de dérogations.

Recommandation 2004-04:

Logement social - Procédure d'attribution des logements sociaux

De l'analyse des réclamations, il ressort 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, il est relevé 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. Il est, dès lors, recommandé, 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 logement¹.

¹ Cette recommandation a été évoquée lors de l'analyse du Rapport annuel 2002-2003 par la Commission de l'Action sociale, du Logement et de la Santé. Certains parlementaires ont confirmé l'opportunité de renforcer la transparence et d'instaurer des voies de recours organisées en matière de Logement. Dans sa Déclaration de Politique régionale, le Gouvernement wallon s'est notamment engagé à améliorer les critères et la procédure d'attribution des logements et à instaurer des procédures de dérogation motivées et transparentes.



3.2. Les conditions de vie

Régulièrement, le service de médiation est interpellé à propos de problèmes de vétusté, de dégradations et d'insalubrité des logements sociaux.

Selon l'inventaire réalisé par la SWL, 35% du parc locatif social wallon présente des déficiences techniques importantes.

Le programme spécial d'investissement pour la sécurisation et la salubrité du parc locatif s'avère à cet égard une mesure importante. Cet assainissement devrait également avoir une influence positive sur la diminution des charges locatives et devrait permettre la remise en location de près de 2000 logements jusqu'aujourd'hui inoccupés parce qu'insalubres.

Il devrait, en outre, davantage permettre aux sociétés de 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.

3.3. Les relations entre le locataire et les SLSP

Un certain nombre de dossiers concernant les SLSP 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, 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.



Dossier 2004-114:

Du caractère irréversible d'un renon donné par un locataire

La réclamante, Madame D..., de nationalité étrangère, réside avec deux de ses cinq enfants dans un logement social. Suite à une procédure de regroupement familial, les trois autres enfants obtiennent également un accès au territoire, mais la SLSP refuse à Madame D... qu'ils viennent habiter dans son logement, du fait que celui-ci est trop exigu.

La réclamante cherche donc un autre logement, dans le secteur privé. Sur foi d'une promesse orale, elle donne son renon pour le logement social. Cependant, elle apprend, peu après, que le logement privé n'est en réalité pas disponible. Dès lors que ces deux enfants majeurs ont trouvé un nouveau logement, elle demande à la SLSP s'il est possible de pouvoir bénéficier d'un nouveau bail pour l'appartement qu'elle occupait. La SLSP s'y oppose, arguant de la nécessaire égalité de traitement.

Le Médiateur souligne que les circonstances rencontrées par la réclamante sont réellement exceptionnelles et que, dès lors, prendre en compte leur spécificité ne met nullement à mal le principe d'égalité de traitement.

La SLSP reste sur sa position. Ce cas illustre la difficulté pour les SLSP de taille plus importante de prendre en compte des situations individuelles complexes.



Dossier 2004-42:

Imputation unilatérale de dégâts qui auraient été commis dans les communs par un locataire

Dans ce dossier, une SLSP a imputé de manière unilatérale des dégâts qui auraient été commis dans les communs par un locataire. Le locataire nie les faits et refuse de payer les frais qui sont mis à sa charge; la SLSP, quant à elle, note que plusieurs témoins certifient que c'est bien le locataire qui a commis les dégâts dont question.



Le Médiateur interpelle la SLSP soulignant qu'en l'absence d'accord amiable, il appartient aux seules autorités judiciaires d'imputer, le cas échéant, la responsabilité des dégâts causés.

La SLSP ne modifiant pas sa position, une réunion a été organisée avec la SWL sur la question générale de l'imputation par les SLSP elles-mêmes des dégâts qu'auraient commis des locataires dans les communs.

Le principe selon lequel il revenait au seul Juge d'imputer pareils frais a été réaffirmé.

Dès lors, la SWL et le Médiateur ont indiqué à la SLSP qu'il s'imposait, avant d'exiger réparation des dommages, d'obtenir un jugement établissant la responsabilité du réclamant et exigeant réparation des dommages dont question.

Estimant les faits suffisamment établis, la SLSP a indiqué qu'elle entamerait une action en ce sens, ce dont le Médiateur a informé le réclamant.

3.4. Le calcul des charges locatives et du loyer

Plusieurs réclamations posent la question de l'information du locataire en matière de fixation des charges locatives. En effet, il est parfois très difficile, au vu des documents envoyés par la SLSP, de comprendre le mode de calcul des charges et donc, le cas échéant, d'en contester le montant.

Un effort de pédagogie et de transparence serait le bienvenu.

4. Intégration des personnes handicapées

4.1. Les aides matérielles

4.1.1. La révision de la réglementation

Deux remarques formulées par le Médiateur dans ses Rapports précédents trouvent, cette année, une réponse concrète.

En effet, la révision, en date du 4 février 2004, de l'arrêté du Gouvernement wallon¹ fixant les conditions et les modalités d'intervention d'aide à l'intégration des personnes handicapées, fait apparaître **deux dispositions nouvelles**, qui éviteront à l'avenir l'insatisfaction des usagers.

- La suppression de la quote-part du demandeur dans le coût de l'aide (article 11) apparaît comme une **simplification importante du système d'intervention**.
- Plus généralement, le texte révisé et l'avis complémentaire du 8 juin 2004² renforcent **le concept de conseil aux utilisateurs** afin que les demandes d'aide techniques soient les plus adaptées à leurs besoins spécifiques. Ceci pourra avoir pour conséquence d'élargir le choix des experts et d'éviter des délais d'attente trop longs pour les utilisateurs.

¹ Arrêté du Gouvernement wallon du 4 février 2004 fixant les conditions et les modalités d'intervention d'aide matérielle à l'intégration des personnes handicapées (MB du 18 mai 2004), remplaçant l'arrêté du Gouvernement wallon du 3 juin 1999.

² 8 juin 2004: avis publié à l'initiative de l'Administration.
– Habilitation de services spécialisés et d'experts indépendants pour remettre un avis dans le cadre d'une demande d'aide matérielle à l'Agence wallonne pour l'intégration des personnes handicapées, ainsi que les §2 et §3 de l'article 14 précisant les critères d'habilitation des services spécialisés et des experts indépendants.



Dossier 2004-705:

Cherche expert en technologie...

Le Médiateur est interpellé par Monsieur M... à la suite d'un refus d'intervention financière de l'AWIPH, pour un système de contrôle de l'environnement destiné au fauteuil roulant de son fils O...

Il apparaît que le refus porte essentiellement sur les faits suivants:

- ce jeune homme est hébergé en institution, laquelle est équipée d'installations domotiques,



- le système de domotique aurait pu être installé sur le nouveau fauteuil roulant par la firme concernée mais Monsieur M... n'en aurait pas sollicité le devis, marquant par là un choix personnel.

Après examen de la situation, deux éléments significatifs sont relevés. Tout d'abord, le nouveau fauteuil (Wheelbase Belize) doit être équipé d'un «Easy Rider complet» (Easy A-007 et Easy A-008) pour que celui-ci puisse bénéficier d'un «minijoystick» qui s'avère l'unique possibilité pour le fils de Monsieur M... de conduire sa voiturette, compte tenu de la dégradation de ses capacités motrices.

L'institution qui l'accueille est équipée d'un système de contrôle d'environnement de type GEWA. Ce système est en tout point compatible avec le nouveau système «Easy Rider». La programmation adéquate du système est réalisée sur place, par les soins du service de kinésithérapie.

La responsabilité de Monsieur M..., dans le fait de ne pas avoir introduit une demande d'intervention suffisamment précise, semble pour le moins relative. En effet, l'accès à une information précise sur ce type d'installation est particulièrement difficile parce que de nature trop technique.

Sur cette base, et au vu du caractère indispensable que revêt cet équipement complémentaire, le Médiateur a sollicité un réexamen du dossier auprès du Comité de gestion de l'Agence.

En réponse à cette demande, le Médiateur est informé par l'AWIPH que la demande de Monsieur M... serait à nouveau présentée au Comité de gestion avec une proposition favorable de l'Administration.

Au regard des réclamations reçues, on peut néanmoins émettre deux réflexions à la lecture de ce nouvel arrêté.

Premièrement, durant l'exercice 2002-2003, le Médiateur était intervenu auprès de l'AWIPH concernant trois réclamations portant sur des **décisions de refus relatives à des matelas anti-escarres**.

Il apparaissait qu'une des motivations de refus évoquée par le Bureau régional se basait sur l'application de l'article 4 de l'arrêté¹, à savoir que les frais ne constituaient pas «des dépenses supplémentaires à celles qu'une personne valide encourt dans des circonstances identiques».

Le Médiateur avait attiré l'attention de l'Agence sur la double ambiguïté de ce texte.

Dans la mesure où les aides techniques sont destinées à compenser un handicap, ce concept ne semble pas s'inscrire dans le réel puisqu'**une personne valide ne peut jamais se trouver en situation de devoir supporter des coûts destinés à compenser un handicap**. En outre, dans les trois cas visés, une personne valide ne pourrait encourir les mêmes risques dans les mêmes circonstances qu'une personne tétraplégique, qui n'est en aucun cas capable de se mouvoir.

Le nouvel arrêté n'a cependant pas été modifié sur ce plan. Pourtant, l'avis du Conseil d'Etat sur ce projet, soulignait cette même ambiguïté de l'article 4 et recommandait de préciser le projet².

Deuxièmement, **l'intervention financière destinée aux frais de langes des personnes handicapées**.

Bien que cette aide semble très ciblée, 45% des personnes en situation de demande d'aide matérielle ont reçu cette aide en 2003.

L'annexe de l'arrêté prévoit, pour la contribution dans l'achat des langes, qu'une prolongation de l'aide peut avoir lieu, après les deux années que couvre la décision initiale. Pour ce faire, une demande de renouvellement doit être introduite.

¹ Arrêté du Gouvernement wallon du 3 juin 1999 fixant les conditions et les modalités d'aide matérielle.

² Avis du Conseil d'Etat 36.339/4.



Au vu des réclamations que le Médiateur a reçues cette dernière année sur ce sujet, un renforcement de l'information des familles concernant ces échéances s'avère souhaitable.

Le Médiateur se demande toutefois si cette exigence de renouvellement est bien nécessaire pour les personnes dont aucune évolution de l'incontinence ne peut être espérée, en particulier lorsqu'il s'agit de personnes polyhandicapées adultes à domicile, dont le problème d'incontinence est présent depuis l'enfance.

Les multiples tâches dont doivent se charger les accompagnants de ces personnes paraissent suffisamment pénibles, sans y ajouter des démarches administratives supplémentaires.



Dossier 2004- 464:

Demande de prolongation – Oubli dans le chef du citoyen

Madame U... informe le Médiateur de la situation difficile dans laquelle elle se trouve, face à une interruption de plusieurs mois de l'intervention financière de l'Agence, pour les langes dont a besoin sa fille D...

En effet, cette dame aux revenus modestes, assume seule la charge de sa fille atteinte d'infirmité cérébro-motrice. La gravité du handicap de la jeune fille impose plusieurs heures de présence active et de rééducation quotidiennes par la maman.

Manifestement surchargée de préoccupations, Madame U... a omis de réintroduire une demande de prolongation d'intervention auprès de l'AWIPH.

Bien qu'il soit évident qu'il n'y ait eu aucune erreur dans le chef des services de l'Agence, et qu'il s'agisse bien de la responsabilité de Madame U... d'avoir oublié de faire cette démarche, la pénibilité de sa situation a incité le Médiateur à demander un réexamen de son dossier.

Dans sa réponse, l'Agence fait part au Médiateur de sa décision d'accorder l'intervention demandée pour toute l'année 2003. Cette décision paraît absolument adéquate compte tenu de la gravité de la situation de vie de cette famille.

4.1.2. Les personnes atteintes d'autisme et de handicap mental

La question des personnes atteintes d'autisme et de handicap mental s'est à nouveau posée par le dépôt de plusieurs réclamations relatives à l'octroi par l'AWIPH d'aide à l'acquisition des *nouvelles technologies de la communication*.

Trois éléments méritent d'être exposés:

a. L'autisme comme catégorie de handicap

L'autisme n'était historiquement pas reconnu dans les catégories de handicap en tant que tel.

L'arrêté royal du 10 novembre 1967, relatif à la création du Fonds de soins médico-socio-pédagogiques, a toutefois été modifié en date du 4 septembre 2004. Il prévoit à présent une catégorie de handicap supplémentaire pour les mineurs d'âge, présentant de l'autisme.

Jusque là, ce handicap était «assimilé» à la catégorie des mineurs souffrant des troubles de la parole, de troubles caractériels, ou encore de déficience mentale.

En vertu de l'article 2 du décret du 6 avril 1995 relatif à l'intégration des personnes handicapées, est considérée comme handicapée toute personne présentant une limitation importante de ses capacités [...]. Cette limitation doit correspondre à une catégorie de personne handicapée, telle que déterminée par la Communauté fran-



çaise, en application de l'article 3, 7°, du décret II du 22 juillet 1993.

En l'occurrence, ceci avait pour conséquence, avant le 4 septembre 2004, que l'Administration, en théorie, ne pouvait pas attribuer d'aide aux personnes atteintes d'autisme, et par extension, ne pouvait identifier les conséquences de cette maladie parmi «les limitations fonctionnelles importantes découlant de la déficience»* dont était atteint le demandeur, puisque cette déficience, d'un point de vue réglementaire, n'était pas reconnue.

Cette absence de précision réglementaire rendait les motivations de décisions caduques.

b. La nature des conditions médicales

L'annexe de l'arrêté du Gouvernement wallon du 3 juin 1999 et sa version modifiée du 4 février 2004, fixent des conditions médicales d'intervention pour les aides techniques, et notamment pour l'équipement informatique (et connexe).

Ces conditions médicales sont toutefois limitées à des problèmes ophtalmologiques, ORL, moteurs et de la sensibilité proprioceptive des membres supérieurs, de dysarthrie ou d'aphasie grave.

Ces conditions ne sont rencontrées, ni isolément, ni globalement par les personnes atteintes d'autisme.

Toutefois, il faut noter que l'annexe susmentionnée prévoit aussi des *aides techniques diverses*, c'est-à-dire des aides qui ne sont pas prévues spécifiquement.

Pour celles-ci, les conditions d'intervention sont plus larges: «...l'intéressé présente des limitations fonctionnelles importantes découlant de sa déficience et est incapable d'effectuer certaines activités sans l'aide sollicitée.».

La définition du trouble fonctionnel («qui dénote un mauvais fonctionnement sans cause organique décelable») n'est certes pas celle qui définit les symptômes de l'autisme, mais elle ne les exclut cependant pas.

L'Agence ne peut juridiquement s'appuyer sur l'annexe de l'arrêté, à l'exception des aides techniques diverses pour prendre une décision d'intervention à l'égard d'une personne atteinte d'autisme. Pourtant, dans le cadre de l'instruction de réclamations, il a été constaté qu'elles se référaient notamment à celle-ci pour justifier son refus ou sa décision d'intervention.

Un dispositif complémentaire existe à l'article 13 de ce même arrêté afin de contourner cet écueil.

Celui-ci précise que «si l'Agence constate qu'une demande de prise en charge d'une aide matérielle répond aux conditions prescrites par le présent arrêté mais que, soit cette aide ne figure pas dans l'annexe, soit elle y figure mais sa prise en charge ne répond pas à certaines conditions d'octroi reprises à cette annexe, cette demande est soumise à l'avis du Conseil pour l'aide individuelle, puis au Comité de gestion pour décision».

Dans deux réclamations, il a été constaté que l'article 13 avait été utilisé.

Mais, contre toute attente, les motivations principales qu'évoque finalement le Comité de gestion sont précisément des conditions médicales non remplies.

* Arrêté du Gouvernement wallon du 3 juin 1999 fixant des conditions médicales d'intervention pour les aides techniques.



Face à cette difficulté croissante, le Comité de gestion avait décidé, en septembre 2003, d'adopter une attitude unique pour les demandes traitées en l'application de l'article 13:

- pas de discrimination selon les déficiences, mais examen du caractère indispensable de l'aide quelle que soit la déficience
- attention particulière pour les mineurs d'âge
- limitation aux montants-plafonds fixés par le projet d'arrêté relatif à l'aide matérielle, qui allait entrer en vigueur.

Cependant, cette décision n'a pas été appliquée de manière systématique.

Ainsi, en novembre 2003, une décision de refus d'intervention, portant sur l'octroi d'un équipement informatique pour un mineur d'âge atteint d'autisme, se fondait notamment sur des conditions médicales non rencontrées.

c. La scission des décisions

La nature des conditions médicales d'octroi, sur lesquelles se fondent l'essentiel des décisions relatives aux aides à la communication, entraîne une troisième difficulté.

L'autisme se traduit par un trouble global de la communication, de l'expression et du développement cognitif. Ce handicap ne correspond donc pas aux limitations spécifiques décrites dans les conditions d'octroi de l'arrêté.

Les décisions que nous avons pu observer et pour lesquelles des dérogations furent acceptées (article 13), scindaient, de ce fait, la demande initiale en plusieurs dossiers distincts, traitant séparément l'ordinateur, le clavier, le logiciel.

Il apparaît que cette manière de gérer ce type de dossier, aboutit parfois à des incohérences.



Dossier 2004-985:

Un tiens vaut mieux que deux tu l'auras

La famille D... a introduit une demande portant sur du matériel (clavier spécial, écran agrandi, souris «Trackball», ordinateur) et sur un logiciel spécialisé pour leur fille handicapée.

Le dossier fut scindé en quatre: un premier accord fut obtenu pour l'ordinateur et pour l'écran, un deuxième, un mois plus tard, pour la souris, un troisième, neuf mois plus tard pour le clavier ...et un refus fut prononcé pour le logiciel éducatif.

Cet enfant bénéficiait par conséquent d'une partie du matériel, inutilisable parce qu'incomplet.

Informé de cette situation, le Médiateur a contacté l'AWIPH pour tenter de mieux comprendre.

L'Agence répondit qu'elle confirmait son refus car le logiciel était notamment destiné à l'usage des professionnels de la rééducation. Après de multiples recherches, il s'est avéré:

- que l'enfant bénéficiait d'un enseignement et de rééducation à domicile, ce qui nécessitait ce type de logiciel;
- qu'il était impossible de trouver le logiciel en prêt ou en location;
- qu'il n'existait pas d'autres types de logiciels équivalents.

Compte tenu de l'absence manifeste de solutions disponibles, le Médiateur ne pouvait que confirmer le choix de la famille D... et le logiciel qu'avait suggéré le centre d'expertise sollicité par l'AWIPH.



Toutefois, le Médiateur a dû suspendre son intervention car la famille D... choisit d'introduire un recours devant le tribunal du travail.

Ce tribunal, en audience du 2 février 2004, déclara l'action recevable et fondée et condamna l'Agence à prendre à sa charge le logiciel éducatif.

Il est à noter que l'énoncé du jugement reprend intégralement l'argumentation qu'avait défendue le Médiateur, à savoir qu'un manque de cohérence devait être relevé dans le chef de l'Agence, dans le fait de dissocier les décisions, alors que pour l'apprentissage scolaire de l'enfant et son évolution quotidienne, ces pièces constituent un tout indissociable.

Il faut ajouter que le Médiateur est intervenu à nouveau en date du 31 mars 2004 à la demande de la famille D..., inquiète de ne pas se voir appliquer la décision du tribunal.

Un mois plus tard, la famille confirmait que le paiement avait été bien reçu.

Ces difficultés rencontrées par les personnes atteintes d'autisme et de handicap mental, dans le domaine de l'aide à la communication, ont amené le Médiateur à poursuivre ses investigations.

A la suite de plusieurs réunions organisées en collaboration avec le CRETH et le SUSA, deux services d'expertise dans ces matières, le Médiateur a informé l'Agence qu'il souhaitait approfondir la question et a proposé une rencontre avec les agents respectifs chargés de cette matière.

Cette proposition fut déclinée par l'AWIPH¹, ce dont le Médiateur prend acte.

Recommandation 2004-05:

Intégration des personnes handicapées - Une approche contextuelle des personnes atteintes d'autisme et de handicap mental

En tout état de cause, et au vu des éléments exposés ci-dessus, les conclusions des différentes rencontres menées par le Médiateur restent d'actualité. Par conséquent, le Médiateur recommande que les demandes concernant ces personnes fassent l'objet d'une approche fondée sur les trois éléments suivants:

- Vérifier les critères médicaux et fonctionnels est une étape indispensable de l'élaboration de la décision de l'Agence. Toutefois, en ce qui concerne certains types de handicaps (autisme, déficience mentale, surdité,...), les aides à la communication nécessiteraient de sortir de la logique fonctionnelle et des critères liés à la déficience. Ceci éviterait de discriminer les enfants par rapport à leur handicap;
- L'approche contextuelle de l'enfant semble la plus adéquate. Sortant de la logique de l'examen de la déficience, il s'agirait, pour l'Administration, de fonder la décision en fonction du projet global qui se trouve derrière la demande;
- Pour ce faire, il est indispensable de partir de la définition des prérequis nécessaires à l'usage du matériel sollicité, pour ces enfants. Cette définition devrait pouvoir s'appuyer sur une évaluation précise de l'usage du matériel aujourd'hui subsidié.

¹ «Vous soulevez la problématique des personnes atteintes d'autisme face à une demande technique auprès de l'Agence. En effet, l'octroi des nouvelles technologies de l'information tel que prévu par l'AGW du 3 juin 1999 est limité à certaines déficiences physiques ou sensorielles. Toutefois l'article 13 de l'AGW instaure une possibilité de dérogation soumise à l'avis du Conseil d'avis pour l'aide individuelle puis au Comité de gestion de l'Agence pour décision. Au fil des réunions de ce Conseil, des demandes de prise en charge d'outils informatiques provenant des personnes handicapées mentales ou autistes se sont faites, avec le temps, plus nombreuses et plus circonstanciées. Le Comité de gestion en septembre 2003 a décidé d'adopter la jurisprudence suivante pour les demandes traitées en article 13: pas de discrimination selon les déficiences, mais examen du caractère indispensable de l'aide quelle que soit la déficience; attention particulière pour les mineurs d'âge; limitation aux montants plafonds fixés par le projet d'arrêté relatif à l'aide matérielle. Dans ce contexte, il ne me semble pas opportun qu'une rencontre soit organisée entre nos services»



4.2. L'accueil et l'hébergement des personnes handicapées

Dans son Rapport 2002-2003¹, le Médiateur recommandait de prévoir la régularisation de l'ensemble des subventions accordées aux services accueillant des personnes atteintes de «catégorie C».

Cependant, ajoutait-il, la volonté de maîtrise budgétaire exigée par le Gouvernement wallon pourrait impliquer qu'une répartition des coûts soit effectuée sur plusieurs exercices. Dans ce cas, le Médiateur recommandait que les critères d'octroi des régularisations annuelles soient déterminés sur la base de la chronologie des hébergements concernés.

Faisant suite à cette recommandation, le Médiateur fut informé en juin 2004, de l'attribution d'un budget de 200.000 € destiné à la régularisation des subventions de la «catégorie C».

Ce montant couvre la régularisation de 28 parmi les 197 personnes répertoriées au 31 décembre 2003.

Recommandation 2004-06:

Intégration des personnes handicapées - Programmation pluriannuelle de régularisation des subventions relatives aux personnes de catégorie C

Le Médiateur recommande que cette régularisation soit envisagée dans un plan pluriannuel préétabli, et selon des critères tenant compte de la chronologie des accueils concernés.

En outre, de manière à éviter que la situation ne s'aggrave, le Médiateur recommande également que soit finalisée la révision des catégories (d'admission et celles destinées au subventionnement).

5. Mode de facturation des maisons de repos

En 2003, le Médiateur avait été interpellé par plusieurs pensionnaires de deux maisons de repos au sujet du mode de facturation.

Ces maisons de repos ne respectaient 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 aux responsables de l'établissement de 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 interpellier 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, deux décisions de suspension d'agrément étaient prises le 25 septembre 2003.

¹ Rapport 2002-2003, page 165, Partie IV, recommandation 2002-2003/04



Le Ministre s'engageait à les lever à la condition que l'ensemble des conventions soient adaptées de manière ad hoc, en précisant qu'aucune exception au principe d'égalité ne serait tolérée.

Le 23 décembre 2003, les mesures de suspension étaient levées, sur base de l'acceptation expresse du gestionnaire de modifier les conventions d'hébergement.

Cependant, quelques jours plus tard, un réclamant portait à la connaissance du Médiateur que seules les conventions nouvelles étaient amendées, alors que les conventions en cours n'avaient fait l'objet d'aucune modification.

Questionnée par le Médiateur sur la tournure des événements, l'Administration confirmait ces manquements, au vu des conclusions d'une seconde inspection sur les lieux. Elle précisait aussi que deux procureurs du Roi territorialement compétents, avaient mis l'affaire en instruction pour escroquerie, sur base du dossier qu'elle leur avait transmis.

L'Administration wallonne n'est pas habilitée à intervenir dans le cadre d'une procédure judiciaire et sa compétence se limite par conséquent à une procédure administrative, telle une décision de suspension d'agrément.

La législation relative aux maisons de repos (ni aucune autre législation) ne permet, en effet, à la Région wallonne de se porter partie lésée pour cause de résidents face à des conflits de droit civil avec les gestionnaires de maisons de repos.

Par conséquent, les contestations qui surviennent dans ce cadre relèvent de la compétence exclusive des tribunaux civils, en l'occurrence du Juge de Paix.

A noter que dans le cadre de l'instruction de ce dossier, le Médiateur avait interpellé le Ministre sur le problème de l'examen ou de l'absence d'examen de l'ensemble des conventions d'hébergement par l'Administration.

Dans sa réponse, le Ministre indiquait qu'il était bien conscient de ce problème: lors du passage des établissements détenteurs d'un ancien titre de fonctionnement vers le nouveau régime¹, 800 conventions (et autant de règlements d'ordre intérieur) ont été transmis à la Direction générale de l'Action sociale et de la Santé.

Celle-ci, au vu de ses effectifs limités, n'avait pu analyser l'ensemble des règlements et conventions de manière précise.

De manière générale, il apparaît que l'absence d'examen systématique des conventions et des règlements d'ordre intérieur des maisons de repos présente un risque d'être préjudiciable pour les résidents et de générer potentiellement des litiges.

Si l'on peut concevoir que c'est le manque de personnel dont dispose la DGASS qui est à l'origine de cette situation, l'examen précis des conventions et ROI s'avère fondamental afin de garantir la qualité des conditions d'hébergement des résidents.

Cet examen apparaît d'autant plus nécessaire eu égard aux jugements du Juge de Paix du Canton concerné qui a estimé, sans considérer les dispositions décrétales, que la convention faisait loi entre les parties.

En effet, le décret souligne le principe général de sécurité minimale des personnes âgées, en particulier, par l'introduction d'exigences strictes relatives aux conventions et aux règlements d'ordre intérieur.

L'agrément est le seul élément immédiatement visible, garantissant la conformité de l'organisation de l'hébergement, tel un «label de qualité».

* Décret du 5 juin 1997 relatif aux maisons de repos pour personnes âgées et portant création du Conseil wallon du 3ème âge.



Dans la situation évoquée, et spécifiquement sous l'angle de la sécurité financière et de l'organisation de l'hébergement, l'agrément perd sa vocation première à l'égard du bénéficiaire.

En outre, l'article 5 du décret du 5 juin 1997 mentionne que le **Gouvernement agréé les maisons de repos qui répondent aux normes**, notamment celles relatives aux conventions et au règlement d'ordre intérieur.

Le gestionnaire, dans l'obligation de fournir préalablement les pièces exigées, peut raisonnablement en tirer comme conclusion implicite qu'il est en règle, en recevant son agrément.

Recommandation 2004-07:

Maison de repos - Contrôle préalable et systématique des conventions

Le Médiateur recommande que le contrôle des conventions soit exercé de manière systématique à l'occasion des demandes de renouvellement d'agrément et lors de chaque première inspection des services nouvellement agréés.

En outre, la levée des mesures de suspension d'agrément devrait être conditionnée au contrôle préalable, in situ, de la mise en conformité des conventions existantes, et des conventions-types, destinées aux nouvelles entrées.

6. Centres de planning familial

Dans son Rapport précédent, le Médiateur relevait plusieurs difficultés communes aux réclamations relatives au mode de subventionnement des Centres de planning familial¹.

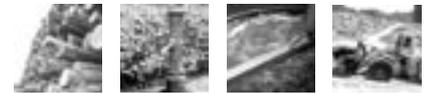
Durant cet exercice, une nouvelle réclamation est parvenue au Médiateur.

Si elle porte également sur des problèmes de communication entre l'Administration et les services, et sur l'ambiguïté des procédures de subventionnement, elle s'appuie en revanche sur une nouvelle réglementation² dont on aurait pu penser qu'elle résoudrait ces difficultés.

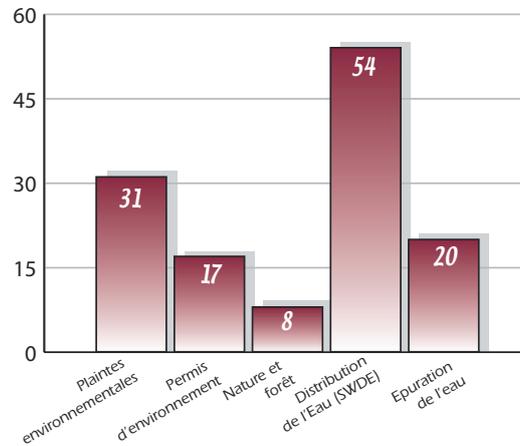
Dans cette nouvelle réclamation, le Médiateur a dû toutefois rapidement suspendre son action à la suite de la décision du réclamant d'engager un recours auprès du Conseil d'Etat.

¹ Dans chacun des cas, l'Administration avait tardé à informer les centres de planning des implications concrètes de l'arrêté du 18 juin 1998 (par exemple, le calcul de l'ancienneté pécuniaire). De même, ces services se plaignaient des délais que se donnait l'Administration avant de communiquer le montant définitif des subventions. L'absence de réponses rapides et précises de l'Administration aux questions concrètes des services, induisait une difficulté de gestion. 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...), les centres étaient contraints de n'établir que des budgets approximatifs.

² Arrêté du Gouvernement wallon du 9 octobre 2003, modifiant l'arrêté du 18 juin 1998. Prise d'effets le 1er janvier 2003.



II. RESSOURCES NATURELLES ET ENVIRONNEMENT



1. Plaintes environnementales

Les réclamations classées sous cette rubrique relèvent du cadre de vie ou de l'environnement en général.

Les nuisances sous leurs différents aspects y sont dénoncées, telles que les problèmes de bruit, la pollution des eaux, la pollution atmosphérique, le dépôt d'immondices ou de déchets.

En ce domaine, on peut relever une proportion non négligeable de réclamations irrecevables. En effet, certaines d'entre elles relèvent du domaine du droit privé. Il s'agit à cet égard de traiter «objectivement» les nuisances et leurs causes, dans le cadre de la réglementation existante, sans s'immiscer dans un conflit de voisinage.

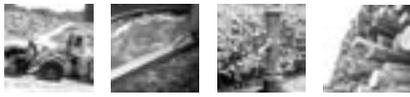
L'analyse des réclamations relatives à l'Environnement, et plus particulièrement lorsqu'il s'agit «d'incivilités environnementales», révèle que le rôle de la Police de l'environnement reste confus dans l'esprit des citoyens.

Si les compétences de cette Administration se chevauchent avec celles des autorités communales et policières, la Police de l'environnement est davantage une police spécialisée qui a développé une expertise de pointe en matière de pollution.

Lorsqu'il s'agit de problèmes environnementaux mineurs, le Médiateur réoriente dès lors les réclamants vers les autorités communales, pouvoir de proximité, qui avec le concours de la Police locale, restent en première ligne pour lutter contre les infractions au cadre de vie.

Le protocole de collaboration entre les communes et la Division de la Police de l'environnement devrait contribuer à une meilleure gestion des infractions et à clarifier les missions respectives de ces autorités. 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.

Il s'avère également judicieux d'analyser la possibilité pour les communes de désigner des agents communaux pour rechercher et constater les faits de petite délinquance environnementale, ce qui pourrait contribuer à alléger la charge de travail des autorités de Police et à traiter de manière rapide et efficace ces infractions.



En ce qui concerne les dossiers qui mettent en cause à proprement parler la Police de l'environnement, l'objet des récriminations porte essentiellement sur les délais endéans lesquels les citoyens sont informés des suites réservées à leur plainte. Ces retards n'enlèvent rien au fait que les visites et rapports de ce service sont de qualité.



Dossier 2004-103:

Manque d'information d'une commune quant à une enquête de conformité

Monsieur H..., Echevin, s'adresse au Médiateur pour obtenir des clarifications concernant une visite de contrôle effectuée à la piscine communale ainsi que dans trois piscines privées accessibles au public.

Des visites de contrôle ont effectivement été réalisées par l'Administration wallonne, il y a près de 18 mois, afin de vérifier la conformité de ces établissements aux normes réglementaires.

Monsieur H... indique que, malgré ses démarches, l'Administration communale n'a jamais été informée des suites de ces visites. Il souhaite, afin de prévenir tout accident, être avisé de la conformité des piscines concernées.

Interrogée par le Médiateur, la Direction générale des Ressources naturelles et de l'Environnement confirme que quatre bassins de natation concernés ont fait l'objet d'une visite de la part de la Police de l'environnement, au début de l'année 2002.

Toutefois, trois de ces établissements n'étaient pas en service lorsque la Police de l'environnement s'est rendue sur les lieux.

L'Administration reconnaît que des enquêtes plus approfondies avaient été programmées mais qu'au vu des effectifs limités, la Police de l'environnement a été amenée à postposer ces visites, du fait de la priorité d'autres dossiers. Suite à l'intervention du Médiateur, elle s'est engagée à pendre contact dans les plus brefs délais avec la commune concernée en vue de programmer une autre visite.

2. Permis d'environnement

Les réclamations reçues lors de cet exercice concernent essentiellement la procédure de délivrance des permis d'environnement, tant ceux régis par le nouveau décret relatif au permis d'environnement, que ceux régis par l'ancien régime du RGPT.

En ce qui concerne les demandes de permis introduites sous l'empire de l'ancienne réglementation, l'objet des réclamations porte majoritairement sur les délais de procédures. Ces dossiers ne sont pas soumis à des délais de rigueur et au vu du manque d'effectifs, une priorité est donnée au traitement des demandes régies par la nouvelle législation, laquelle impose des délais stricts.

Certaines réclamations révèlent que des demandes de permis ou des recours sont à l'instruction depuis plusieurs années sans qu'aucune décision n'ait été arrêtée. Il s'avère dès lors nécessaire de donner les moyens à l'Administration, pour qu'elle puisse apurer les dossiers en attente.

Quant aux dossiers régis par le décret du 11 mars 1999, entré en vigueur le 1er octobre 2002, les réclamations soulèvent des difficultés d'application. Les communes, vers qui le recentrage décisionnel s'est opéré, se sont trouvées confrontées à de nouvelles réglementations relativement complexes.

Quelques réclamations ont en effet mis en lumière les difficultés rencontrées par les



communes pour remplir les nouvelles missions que leur a confiées la réforme. Ces difficultés apparaissent 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, n'étaient pas encore définitivement et complètement adoptés par le Gouvernement wallon.

Une évaluation et une simplification des formulaires ont d'ores et déjà été opérées. Il semble également nécessaire de poursuivre la politique de formation à l'égard du personnel communal et d'encourager les pouvoirs locaux à solliciter l'aide de la Région.

Des dossiers de réclamations font également état du non-respect des délais requis soit dans le chef des autorités wallonnes soit dans le chef des autorités communales.

Quelques dossiers évoquent des permis d'environnement «irréguliers», dans la mesure où la commune les a délivrés sans attendre l'avis de l'Administration wallonne.

Cette situation peut être préjudiciable pour le demandeur dans le sens où un recours est susceptible d'être introduit par l'Administration wallonne et donc d'allonger la procédure.

3. Gestion des nuisances sonores

3.1. Evaluation de la recommandation relative à la gestion du bruit¹

En vue d'appréhender de manière cohérente la question de la gestion des nuisances sonores sur le territoire wallon, il est préconisé d'adopter des dispositions législatives et réglementaires spécifiques.

Cette recommandation a été évoquée lors de la présentation des différents Rapports annuels du Médiateur devant le Parlement wallon. Plusieurs Parlementaires se sont montrés sensibles à cette question. Une directive européenne du 25 juin 2002 impose aux états membres des obligations pour prévenir ou réduire les effets nuisibles de l'exposition au bruit.

Cette directive a été transposée par l'arrêté du Gouvernement wallon du 13 mai 2004. Les mesures prévues par cet arrêté, notamment la réalisation de cartographies du bruit selon des méthodes d'évaluation communes et l'adoption de plans d'actions, constituent une première étape importante pour une gestion cohérente et efficace des nuisances sonores.

4. Nature et Forêts



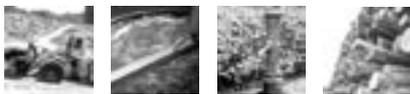
Dossier 2004-426:

Demande de dérogation relative à l'étude des papillons

Le Médiateur a été saisi d'un curieux dossier.

Monsieur X... a introduit une demande de dérogation visant à lui permettre de prélever des espèces de lépidoptères protégées et non protégées. La demande de dérogation paraît maladroitement rédigée, peu spécifique (pour être exact, plutôt qu'une demande de dérogation à des interdictions précisées dans la réglementation, sa requête s'assimile à une

¹ Recommandation 200-2001/3, Rapport annuel 2000-2001, pp.133 et 134.



demande d'autorisation visant à pouvoir prélever quelques échantillons de toutes espèces de lépidoptères partout en Wallonie).

La DNF lui a notifié un refus qui se fonde sur l'arrêté de l'Exécutif régional wallon du 30 mars 1983 relatif à la protection de certaines espèces d'animaux vertébrés vivant à l'état sauvage et sur l'arrêté du Gouvernement wallon du 14 juillet 1994 sur la protection des oiseaux en Région wallonne.

Le Médiateur note que le décret relatif à la conservation des sites Natura 2000 ainsi que de la faune et la flore sauvage abroge, en son article 22, 2° l'arrêté de l'Exécutif régional wallon du 30 mars 1983 relatif à la protection de certaines espèces d'animaux vertébrés vivant à l'état sauvage.

En outre, l'arrêté du Gouvernement wallon du 14 juillet 1994 sur la protection des oiseaux en Région wallonne ne concerne que la protection des seuls oiseaux, alors que la demande concerne les lépidoptères. Dès lors, il interroge la DNF sur la validité de la base légale de ce refus de dérogation.

La demande du réclamant était confuse et concernait tout à la fois le prélèvement d'espèces protégées, le prélèvement, dans des sites protégés, d'espèces non protégées et le prélèvement d'espèces non protégées dans des sites non protégés.

Dès lors, le Médiateur demande à la DNF de préciser les différentes procédures afin d'effectuer ces différents prélèvements.

La DNF reconnaît bien évidemment que son refus était fondé sur une base légale erronée. Cependant, elle ne souhaite pas retirer son acte administratif, se contentant de détailler au réclamant les espèces qu'il peut prélever librement et l'endroit où pareille pratique est interdite. En outre, elle lui indique la marche à suivre afin d'introduire des demandes de dérogations spécifiques.

Cette voie médiane paraît satisfaire le réclamant. Le Médiateur clôture donc le dossier.



Dossier 2004-1119:

Abattage d'arbres dans une réserve naturelle

Le Médiateur est sollicité par une association de riverains alertés par l'abattage massif d'arbres dans un bois, propriété d'une université et réserve naturelle agréée.

Ces habitants, inquiets des désagréments et risques potentiels créés sur un terrain limitrophe de leurs propriétés, souhaitent entamer une démarche de médiation entre les différents acteurs institutionnels concernés par ce dossier. Des démarches préalables ont été menées par ces habitants, tant auprès des services de la DGRNE que vis-à-vis de l'Université, mais les réponses apportées ne les rassurent nullement.

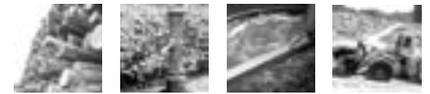
Dans cette affaire, il apparaît que l'Université est un acteur central, dans la mesure où c'est elle qui a procédé à l'abattage litigieux.

Le Ministère de la Région wallonne est également concerné, mais de manière indirecte. En effet, l'abattage d'arbres en réserve naturelle est soumis à une procédure réglementaire qui implique notamment l'avis favorable du Conseil supérieur wallon de protection des sites naturels et un avis du Conseil de gestion des sites de ladite réserve. En outre, les travaux forestiers effectués sur les sites naturels protégés peuvent faire l'objet d'arrêtés de subventionnement de la Région wallonne. En l'espèce, l'Université a bénéficié d'une subvention à cet effet.

Face à la multiplicité des acteurs, le Médiateur décide d'interpeller la Médiatrice de la Communauté française afin d'entamer une action concertée de part et d'autre.

Ainsi, après que chacune des Médiatures ait interpellé les institutions faisant respectivement partie de leur champ de compétence, une procédure de travail est mise en place conjointement: toute information est portée à la connaissance des deux services, toute intervention de l'un est connue de l'autre.

Les conclusions des diverses interpellations des Médiateurs ont montré que si les prescriptions légales généralement de mise dans ce type d'interventions avaient été respectées, il



n'en restait pas moins que les appréciations des dégâts occasionnés par les abattages et des solutions proposées, continuaient à être divergentes.

Les deux Médiateurs, en réponse au mécontentement persistant des riverains, ont proposé d'organiser une médiation directe entre l'Université, la Région wallonne, la Ville et le Comité des riverains afin de tenter de concilier les points de vue.

L'Université a toutefois préféré qu'une expertise indépendante soit réalisée. Dans l'attente du dépôt de ses conclusions, les Médiateurs ont encore souligné l'attente des riverains d'être concertés et ont réitéré leur proposition de médiation. Le rapport d'expertise devrait être communiqué prochainement.

5. Distribution de l'Eau

Un nombre stable de réclamations concernent la distribution de l'Eau. L'examen de la recevabilité de celles-ci est différent suivant que le distributeur est une intercommunale ou la SWDE.

En effet, selon le décret organique créant l'Institution de Médiateur, le Médiateur est compétent pour traiter les réclamations concernant le fonctionnement des autorités administratives régionales wallonnes et ne peut donc traiter les réclamations concernant le fonctionnement des autorités communales ou intercommunales.

Dès lors, le Médiateur considère les réclamations ayant trait à la SWDE comme étant recevables, alors que celles relatives aux autres distributeurs de l'Eau de consommation, sont déclarées irrecevables.

Ce qui induit une *différence de traitement des citoyens*, en ce qui concerne les possibilités de recourir à un service de médiation, selon que leur immeuble est desservi par la SWDE ou par un autre organisme.

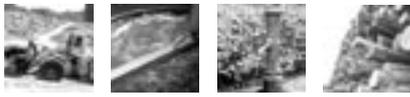
La compétence du Médiateur à l'égard des intercommunales a été évoquée lors de l'examen du décret du 12 février 2004, relatif à la tarification et aux conditions générales de la distribution publique de l'eau en Wallonie.

En effet, le projet de décret prévoyait la création d'un Médiateur du secteur de l'Eau. Les discussions parlementaires ont soulevé la question de l'opportunité d'un tel Médiateur. D'une part, l'instauration d'un Médiateur spécifique aurait été de nature à créer une confusion avec le rôle actuel du Médiateur de la Région wallonne. D'autre part, elle aurait eu pour effet d'ôter la compétence du Médiateur wallon à l'égard de la SWDE.

Suite à un amendement déposé par une parlementaire¹, la disposition contestée a été définitivement retirée partant du principe qu'un Médiateur sectoriel de l'Eau engendrerait des coûts supplémentaires qui auraient un impact inévitable sur le prix de l'eau et que la multiplication de Médiateurs sectoriels est en contradiction avec la volonté de simplification des procédures.

Il convient de souligner que ce décret a également pris en compte certaines observations et recommandations du Médiateur, notamment à l'égard du principe de solidarité, en créant un fonds social et en consacrant la mise en place d'une procédure de gestion des réclamations de première ligne.

¹ Doc. 645 (2003-2004)
- N°7, p. 12



5.1. Evaluation de la recommandation solidarité locataire-proprétaire¹

En ce qui concerne le principe de solidarité et vu les réclamations récurrentes à ce propos, une recommandation avait été formulée demandant qu'une clarification puisse être opérée.

Le décret du 12 février 2004, relatif à la tarification et aux conditions générales de la distribution publique de l'eau en Wallonie réaffirme le principe de solidarité locataire-proprétaire, mais le nuance fortement.

Dorénavant, 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.

Le problème de la solidarité entre propriétaire et locataire devrait dès lors à l'avenir générer moins de contentieux.

5.2. Surconsommation et fuite d'eau

La position de principe de la SWDE est à la fois claire et constante. Elle se fonde sur l'article 48, § 4, du règlement de fourniture d'eau énonçant que: «il incombe à l'utilisateur et à l'abonné d'assurer, en bon père de famille, la garde du compteur, des accessoires et de la partie de raccordement situé à l'intérieur de l'espace abritant le compteur».

Lorsque des problèmes se posent, la SWDE vérifie l'existence ou non de circonstances exceptionnelles qui auraient pu influencer le dossier et s'attache à savoir si le comportement de l'abonné peut ou non être mis en cause.

Dans plusieurs dossiers faisant état de circonstances particulières et lorsque que le comportement de l'abonné n'est pas mis en cause, la SWDE a accepté de ne pas facturer la partie de la consommation due à la fuite et a invité le réclamant à introduire également une demande d'exonération partielle de taxe sur le rejet des eaux usées auprès des autorités concernées.



Dossier 2004-814:

Contestation d'une facture

Monsieur G... constate une fuite intervenue quelques heures après l'intervention d'un agent de la SWDE venu relever le compteur.

Cette fuite a été, selon lui, causée par l'agent de la SWDE (qui a frappé sur le compteur pour faire disparaître des gouttelettes et de la buée qui masquait la lecture du compteur).

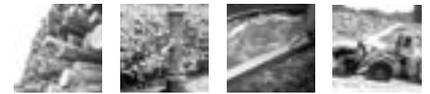
La fuite est réparée. Cependant, une nouvelle fuite apparaît au même endroit neuf mois plus tard.

L'agent de la SWDE venu réparer cette nouvelle fuite, constate que la pièce qui avait été remplacée lors de la première intervention est fendue.

La SWDE a considéré qu'il est probable que l'intéressé n'ait eu aucune responsabilité dans la survenance de la fuite.

Dans la mesure où la disposition des lieux rend la surveillance régulière de l'installation et de la consommation très difficile, la SWDE a accepté de ne pas facturer la partie de la consommation due à la fuite, soit près de 90 % du montant initialement facturé.

¹ Recommandation 97-98/10: Solidarité entre le propriétaire-abonné et le locataire-usager, Rapport annuel 1997-1998, p.115.



Dossier 2004-269:

Recouvrement de facture impayée

Mme J... a contracté une dette envers la SWDE. Elle a été condamnée par la justice de Paix à rembourser la dette et tous les dépens, suivant le plan d'apurement fixé par le Juge.

Cependant, elle ne peut, malgré sa bonne volonté, respecter le plan d'apurement. Elle est, en effet, manifestement insolvable et ses paiements sont irréguliers et incomplets.

La SWDE continue à exiger le paiement régulier de ses échéances. D'une part, elle a interrompu la fourniture de l'eau et, d'autre part, transmis le dossier à un huissier de justice pour recouvrement. Les exploits d'huissier entraînent chaque fois un coût supplémentaire à charge de la réclamante. Sa dette s'alourdit et les montants qu'elle a déjà versés sont supérieurs à la somme principale qui lui était initialement réclamée.

C'est pour résoudre cette situation difficile que la réclamante s'adresse au Médiateur de la Région wallonne.

Le Médiateur interpelle donc la SWDE en lui demandant de ne plus recourir à un huissier. En effet, d'une part, cette procédure ne fait qu'augmenter la dette de Madame J..., via les exploits d'huissiers. D'autre part, dans la mesure où la distribution de l'eau reste interrompue, la SWDE ne court pas le risque de voir le principal de la dette encore augmenter.

La SWDE accepte la proposition du Médiateur de la Région wallonne à la condition que la réclamante rembourse ses traites dans les délais impartis. Cette solution apparaît adéquate et permet d'enrayer l'effet boule de neige de la dette de Mme J...

6. Epuration de l'Eau

Ces réclamations concernent majoritairement les primes à l'installation d'un système d'épuration individuelle.

Ces dernières sont régies par un arrêté qui a été modifié en cours d'exercice¹.

A l'analyse, il apparaît qu'au regard de cette réglementation, il n'est pas toujours aisé de déterminer quelles habitations sont éligibles à cette prime, ni d'en calculer le montant.

6.1. Habitations éligibles de cette prime

L'arrêté indique qu'une prime peut être octroyée au demandeur qui équipe, à ses frais, d'une station d'épuration individuelle, une habitation érigée avant la date d'approbation du Plan communal général d'égouttage (PCGE) ou du Plan d'assainissement par sous-bassin hydrographique (PASH) qui l'a classée en zone d'épuration individuelle² ou en régime d'assainissement autonome.

Par ailleurs, l'habitation considérée doit rejeter des eaux urbaines résiduares.

Le terme «habitation» est défini en référence à la notion «d'installation fixe» contenue dans l'article 84, § 1er du CWATUP. Cette définition ne différencie nullement une installation fixe suivant qu'elle soit affectée au logement ou pas.

Dès lors, toute installation fixe (un ancien moulin ou une ancienne école réaffectés en logement) pourrait faire l'objet de la prime, si les autres conditions d'octroi sont réunies; et notamment qu'elle rejette des eaux urbaines résiduares.

La définition d'habitation suscite des difficultés d'interprétation. Faut-il considérer un bâtiment construit avant la date d'approbation du PCGE ou du PASH mais affecté au logement après cette date comme éligible à la prime ?

¹ L'arrêté du 9 octobre 2003 modifiant l'arrêté du Gouvernement wallon du 19 juillet 2001 instaurant une prime à l'installation d'un système d'épuration individuelle est entré en vigueur le 1er janvier 2004.

² Ou en zone d'épuration collective ou régime d'assainissement collectif, si elles font l'objet d'une dérogation à l'obligation de raccordement à l'égout.



Saisi d'une réclamation sur ce point, le Médiateur a pu constater que dans pareil cas, l'Administration refusait d'octroyer la prime.

En effet, elle n'octroie pas de prime pour tout nouveau «potentiel d'habitation» créé après la date d'approbation du PCGE ou du PASH. Cette exclusion ne bénéficie cependant pas d'une base légale indiscutable. Du reste, la DGRNE reconnaît volontiers que cette notion de «potentiel d'habitation» pourrait être définie dans l'arrêté.

6.2. Détermination du nombre d'équivalent-habitant (EH)

Le montant de la prime peut être majoré en fonction de la charge polluante de l'habitation. Cette charge polluante s'exprime par le nombre d'EH (à savoir, le nombre d'occupants ou d'habitants)¹.

Faute de définir plus précisément la notion d'occupants et d'habitations, l'Administration a développé une interprétation constante. Les seuls occupants considérés seront ceux domiciliés sur place.

Par ailleurs, la DGRNE estime que le concept d'épuration «groupée» ne s'applique qu'au cas où un seul système d'épuration dessert deux ou plusieurs habitations caractérisées par des numéros de police distincts.

En ces deux points, l'interprétation que donne la DGRNE à la réglementation est à la fois constante et légitime. Cependant, cette interprétation s'écarte parfois de la lettre de la réglementation.

Recommandation 2004-08:

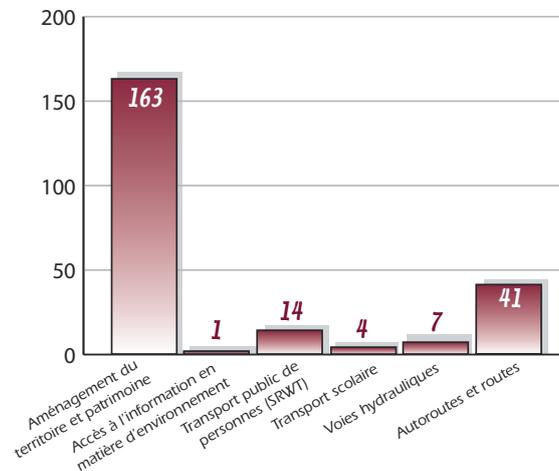
Epuration de l'Eau - Prime à l'installation d'un système d'épuration individuelle de l'eau – Définition des habitations éligibles à la prime et détermination du nombre d'équivalent-habitant

Le Médiateur recommande que l'arrêté du gouvernement wallon du 19 juillet 2001 instaurant une prime à l'installation d'un système d'épuration individuelle, tel que modifié le 9 octobre 2003, soit précisé en matière de définition des habitations éligibles à la prime et de détermination du nombre d'équivalents habitant afin d'éviter tout conflit d'interprétation.

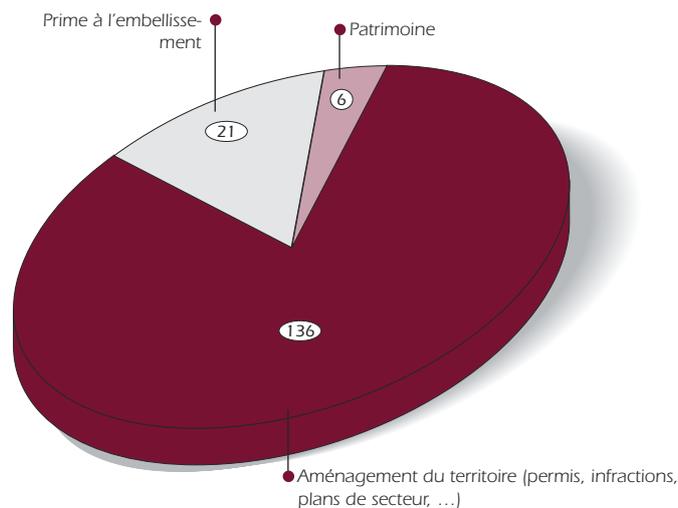
¹ L'arrêté fixe un nombre minimal d'EH: 5 EH si le système dessert une habitation, 4 EH par habitation en cas d'assainissement groupé.



III. AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE, PATRIMOINE, TRANSPORT ET EQUIPEMENT



1. Aménagement du Territoire et Patrimoine



Depuis la création de l'Institution, le Médiateur est saisi d'un grand nombre de réclamations portant sur l'Aménagement du Territoire et l'Urbanisme.

Ces réclamations concernent l'ensemble de la matière: contestations relatives à l'octroi (ou au refus) de permis, à la délimitation des zones, à l'existence (réelle ou supposée) d'infractions urbanistiques, et aux différentes primes instaurées en vertu du CWATUP (essentiellement les aides à la rénovation et à l'embellissement extérieurs).

La compétence du Médiateur en ces dossiers est variable, d'une matière à l'autre.

Le Médiateur est manifestement compétent en ce qui concerne les réclamations relatives à l'octroi de primes. Il l'est tout autant lorsqu'une réclamation fait état de difficultés rencontrées pour faire constater par la DGATLP une infraction urbanistique.

Pour le reste, l'exercice de la mission du Médiateur est singulièrement limité par les articles 1er, 10, § 1er, 3° et 11 du décret du 22 décembre 1994 (voir annexe 1).



En effet, de très nombreuses réclamations concernent des demandes de permis (d'urbanisme ou de lotir), à des stades différents de la procédure.

- **Lors de l'examen de la demande par la commune.** A l'évidence, le Médiateur doit se déclarer incompétent lorsqu'il est saisi par un réclamant qui, craignant de ne pas obtenir un permis, sollicite le Médiateur pour « appuyer » sa demande. D'une part, il n'appartient pas au Médiateur d'intervenir dans une procédure d'octroi de permis au seul motif que le demandeur craint de ne pas obtenir le permis. D'autre part, à ce stade, les exigences de démarches préalables imposées par l'article 10, § 1er, 3^o¹ ne sont manifestement pas remplies.
- **Lors d'un éventuel recours.** En ce cas, le Médiateur devra, en vertu de l'article 11 du décret du 22 décembre 1994², suspendre le traitement de la réclamation. Le terme « suspendre » prenant en pratique un caractère singulièrement définitif.
- **Après la décision prise sur recours.** En vertu du décret du 22 décembre 1994, le Médiateur devient pleinement compétent pour intervenir à ce stade. Cependant, cette pleine compétence à agir n'est que théorique. En effet, s'agissant de permis d'urbanisme ou de lotir, et donc d'actes administratifs ayant des effets sur des tiers, il serait vain pour le Médiateur de demander à l'autorité compétente de réformer l'acte qu'elle vient de prendre, en dehors de toute procédure ad hoc. **Tout acte pris en dehors de la procédure définie par le CWATUP serait effectivement irrégulier et comme tel susceptible de faire l'objet d'un recours devant le Conseil d'Etat par tout tiers justifiant d'un intérêt.** Dès lors, en pareils cas, la marge d'action du Médiateur est insignifiante.
- **Lors du dépôt d'une nouvelle demande consécutive au refus du permis.** Certaines demandes qui ont débouché sur des refus de permis sur recours font apparaître des difficultés qui pourraient faire l'objet de médiation.

A l'évidence, en pareils cas, l'exigence de démarches préalables est rencontrée.

Cependant, l'article 1er du décret³ s'opposera bien souvent à l'action du Médiateur.

En effet, le Médiateur est compétent pour traiter les seules réclamations concernant le fonctionnement des autorités administratives régionales wallonnes. Dès lors que le Collège des Bourgmestre et Echevins constitue dans la plupart des cas l'autorité compétente, le Médiateur est de nouveau confronté à une limite de son intervention.

En effet, le Collège des Bourgmestre et Echevins n'est manifestement pas une autorité administrative régionale wallonne.

La compétence du Médiateur à intervenir repose dès lors sur l'interprétation du décret, et principalement sur les travaux parlementaires. Ceux-ci, mais eux seuls, signalent que le Médiateur peut traiter les réclamations concernant les autorités communales si elles exercent des missions déléguées par la Région.

Il y a donc là une base d'intervention réelle, mais bien fragile. **Une modification décrétales définissant plus précisément la sphère d'intervention du Médiateur semble indispensable.**

¹ Article 10, § 1er, 3^o du décret du 22 décembre 1994: « Le Médiateur peut refuser de traiter une réclamation lorsque: 3^o 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 ».

² Article 11 du décret du 22 décembre 1994: « 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 ».

³ Article 1er du décret du 22 décembre 1994: « 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 wallonne, à l'exclusion des autorités administratives dotées par la loi ou le décret, ou en application de ceux-ci, de leur propre Médiateur ».



1.1. Primes octroyées en vertu du CWATUP

La plupart des dossiers (75%) concernent les suites de la suspension des aides à l'embellissement.

Le traitement des demandes d'aides à l'embellissement a été suspendu en juin 2003, suite à l'intention du Ministre de présenter, « dans les prochaines semaines », une modification de la réglementation.

Le nouvel arrêté du 8 janvier 2004 stipule que les demandes introduites après le 5 juin 2003 seront traitées selon les nouvelles dispositions, de manière rétroactive. Le Médiateur s'est interrogé dans son Rapport 2002-2003 sur le bien-fondé de cette rétroactivité¹.

Les conditions d'octroi de la prime sont définies de manière plus restrictive dans le nouvel arrêté, de sorte que son application rétroactive prive certains demandeurs, ayant introduit leur dossier avant l'entrée en vigueur du nouvel arrêté, du bénéfice de la prime. Le Médiateur a été saisi de réclamations de demandeurs contestant cette situation.

Considérant que le Gouvernement wallon a opté pour la rétroactivité en pleine connaissance de cause et que l'Administration applique la réglementation en vigueur, le Médiateur n'a pas relayé ces réclamations auprès de l'Administration.

1.2. Recherche et constatation d'infractions

En vertu de l'article 156 du CWATUP², tant l'Administration communale que la DGATLP ont qualité pour rechercher et constater des infractions au CWATUP.

Le Médiateur est régulièrement interpellé par des réclamants qui ont tenté, sans succès, de faire constater pareilles infractions.

Après avoir vérifié l'existence des démarches préalables (souvent effectuées auprès de la commune), le Médiateur interpelle la DGATLP afin d'obtenir plus d'informations et, le cas échéant, de faire constater l'infraction.

Cette procédure a ainsi pu être mise en œuvre dans le dossier 2004-333. A l'invitation du Médiateur, le Fonctionnaire-délégué, après avoir relevé l'existence de travaux non couverts par permis, a mis en demeure le contrevenant d'introduire une demande de permis d'urbanisme de régularisation.

Il n'en va cependant pas toujours ainsi. Dans le dossier suivant, par exemple.



Dossier 2004-34:

Modification du relief du sol et construction d'une véranda sans permis

La réclamante souhaite, entre autres, faire constater deux infractions commises, selon elle, par son voisin: modification sensible du relief du sol et construction d'une véranda sans permis. Elle a entrepris de multiples démarches auprès de la commune et de la Police afin d'obtenir la remise en état des lieux.

Interpellée par le Médiateur, la DGATLP signale qu'il est impossible de déterminer si le relief du sol a été modifié. En outre, elle précise que la véranda n'est effectivement pas couverte

¹ Voir Rapport du Médiateur 2002-2003, pp. 100-101.

² Art. 156 du CWATUP.
« Indépendamment des officiers de police judiciaire, les fonctionnaires et agents chargés de l'administration et de la police de la voirie, les fonctionnaires et agents techniques des communes désignés par le gouverneur de province ainsi que les fonctionnaires et agents de la Région désignés à cette fin par le Gouvernement ont qualité pour rechercher et constater par procès-verbal les infractions déterminées à l'article 153, à l'article 154, au présent article, alinéa 4, et à l'article 158, alinéa 5 (...) ».

En outre, rappelons que l'article 29 du Code d'instruction criminelle stipule que « toute autorité constituée, tout fonctionnaire ou officier public, qui, dans l'exercice de ses fonctions, acquerra la connaissance d'un crime ou d'un délit, sera tenu d'en donner avis sur-le-champ au procureur du Roi près le tribunal du ressort duquel le crime ou le délit aura été commis ou dans lequel l'inculpé pourrait être trouvé, et de transmettre à ce magistrat tous les renseignements, procès-verbaux et actes qui y sont relatifs ».



par un permis et que dès lors le Collège des Bourgmestre et Echevins a invité le propriétaire de celle-ci à introduire une demande de permis de régularisation.

La réclamante ne peut se satisfaire de pareille réponse. En effet, son voisin ne donne pas de suite à cette invitation et elle estime subir de graves nuisances (notamment rejet d'eau de pluie et d'eaux usées en provenance de la véranda).

Interrogée par le Médiateur sur l'opportunité de dresser procès-verbal, la DGATLP indique que «l'infraction consistant en la construction, sans autorisation d'une véranda, n'a pas fait l'objet d'un procès-verbal (...) simplement parce que cela aurait fait double emploi avec le procès-verbal rédigé par la Police locale».

«En effet, même si le procès-verbal rédigé par la Police locale est un procès-verbal d'audition, il n'en reste pas moins que les faits reprochés (par l'intéressée à son voisin), et notamment la construction d'une véranda, y sont constatés».

«Le dossier ayant été transmis au Procureur du Roi, il lui appartient de décider de poursuivre ou non et éventuellement de demander un complément d'enquête».

Cette position apparaît contestable. Les procès-verbaux d'audition ne constatent aucune infraction. Tout au plus, les griefs de la réclamante y sont-ils consignés, de même que les dénégations du propriétaire de la véranda. Le Médiateur regrette qu'après avoir indiqué la présence d'une infraction, la DGATLP se soit refusée de la constater.



Dossier 2004-321:

Abattage d'arbres sans permis

Il s'agit ici d'une réclamation concernant l'abattage, sans permis d'urbanisme, d'arbres situés dans un lotissement. Le riverain souhaite une replantation d'arbres de même essence que ceux qui ont été abattus.

A la suite d'un long échange de correspondances avec le Médiateur et les services communaux concernés, la DGATLP, qui a établi un rapport de contrôle, indique que l'abattage réalisé est toléré par les prescriptions du lotissement sous réserve de l'obtention d'un « petit permis ». La DGATLP précise qu'une remise en état des lieux ne s'impose pas. En outre, elle ajoute qu'il ne lui paraît pas adéquat de «dresser un procès-verbal qui ne manquerait pas d'être classé sans suite par le Parquet, quand on sait dans quel contexte les Cours et Tribunaux sont amenés à travailler ».

Suite à une ultime interpellation du Médiateur, la DGATLP conclut qu'il ressort visiblement « que le Collège n'a pas l'intention d'inviter l'intéressé à introduire une demande de permis de régularisation » et que dans ces conditions « il n'entre pas dans ses intentions d'intervenir non plus dans cette affaire ».



Dossier 2004-627:

Construction d'un volume supplémentaire sans permis

La réclamante se plaint de ce qu'un volume secondaire, construit sans permis il y a une vingtaine d'années dans un lotissement lui cause préjudice. Effectivement, la construction dont question présente une grosse toiture, qui n'est reliée de quelconque manière à l'égout. Dès lors, l'intéressée indique que lors de grosses pluies, son terrain, qui se trouve directement en contrebas de ce bâtiment, est inondé par les eaux de pluie ruisselant du toit.

Interpellée par le Médiateur, la DGATLP indique bien que le bâtiment a été érigé en contravention avec le CWATUP mais refuse de constater l'infraction aux motifs de l'ancienneté de l'infraction et de la profusion des infractions dans le lotissement dont question.



1.3. Permis d'urbanisme pour la création d'un logement supplémentaire

Suite à l'optimisation du CWATUP, toute création d'un nouveau logement dans une construction existante est soumise à permis d'urbanisme (nouvel article 84, § 1^{er}, 5 bis du CWATUP)¹.

La mise en œuvre de cette nouvelle disposition doit se faire en regard des articles 262 à 264 (qui, eux, n'ont pas changé) concernant les actes et travaux dispensés du permis d'urbanisme, de l'avis du Fonctionnaire-délégué ou du concours d'un architecte.

En effet, la création d'un nouveau logement dans une construction existante ne nécessite pas toujours de travaux importants.

Suivant la configuration du bâtiment, il peut s'agir de simples aménagements intérieurs se limitant à l'installation de sanitaires. En pareils cas, le concours d'un architecte apparaît peu pertinent.

A l'inverse, les travaux de création de nouveau(x) logement(s) dans une construction existante peuvent être d'une ampleur telle que le concours d'un architecte devient réellement indispensable.

Or, les articles 262 à 264² ne permettent pas de prendre en compte de manière différenciée cette question.

L'article 262, 3^o indique que les travaux qui ne portent pas atteinte aux structures portantes du bâtiment ou qui n'impliquent pas une modification de son volume ou de son aspect architectural sont dispensés du permis.

Concrètement, la division d'une maison unifamiliale en immeuble à deux ou trois appartements peut, dans de nombreux cas, se faire sans porter atteinte aux structures portantes, ni même modifier le volume ou l'aspect architectural de l'immeuble.

Cette disposition ne saurait être appliquée à la création d'un logement supplémentaire, sous peine de vider de son contenu l'obligation du permis préalable à la création de tout logement supplémentaire. Dès lors qu'elle apparaît contradictoire avec l'article 84, qui a valeur décrétole, l'application de l'article 262, 3^o devrait donc être écartée.

Cependant, la lecture de l'article 264 vient jeter le trouble. Celui-ci pose les circonstances où le concours d'un architecte n'est pas obligatoire. Or, sur base de cet article, il n'est pas possible d'obtenir une dispense du concours de l'architecte, y compris lorsque les travaux d'aménagement du logement supplémentaire se limitent à leur plus simple expression (par exemple, installer une boîte aux lettres et une hotte).

La seule possibilité d'obtenir pareille dispense serait d'utiliser le renvoi à l'article 262 contenu dans l'article 264; avec comme conséquence de ne plus être soumis à permis.

Dès lors, et suivant l'interprétation privilégiée, deux options sont possibles. Soit on utilise l'article 262 du CWATUP et on peut craindre que bon nombre de créations de logements supplémentaires ne soient pas soumises à permis préalable. Dans cette option, on fait fi de la volonté du législateur. De plus, une telle interprétation mettrait à mal le principe suivant lequel une disposition réglementaire ne peut restreindre ou étendre une disposition décrétole. Soit, à l'inverse, on impose un permis à tous, ce qui semble pertinent, mais on impose également à tous, de recourir à un architecte, ce qui semble disproportionné.

¹ Nouvel article 84, § 1^{er}, 5^obis «Nul ne peut, sans un permis d'urbanisme écrit et exprès du collège des Bourgmestre et Echevins créer un nouveau logement dans une construction existante».

² Rappelons que les articles 262 à 264 du CWATUP n'ont pas valeur décrétole. Ces articles sont en effet des arrêtés d'application.



Le Médiateur recommande une modification des articles 262 à 264, afin de déterminer objectivement dans quels cas le concours d'un architecte devra être imposé¹.

Recommandation 2004-09:

Aménagement du Territoire - Modification du CWATUP – Création d'un nouveau logement dans une construction existante

A l'article 263, 25° remplacer les termes « la création, dans un bâtiment existant, d'au moins deux logements, de studios, de flats ou de kots » par les mots « la création, dans un bâtiment existant, d'un nouveau logement ».

Il s'agit donc de reprendre les termes figurant au nouvel article 84, § 1er, 5° bis. En effet, la rédaction actuelle de l'article 263, 25° reprend les termes de l'ancien article 84, §1er, 5°. Ces termes ont, suite à l'optimisation du CWATUP, été remplacés par ceux figurant à l'article 84, § 1er, 5° bis.

Dès lors, il s'agit de faire coïncider le contenu des articles 84 et 263.

A l'article 264, ajouter un 7° bis rédigé comme suit:

«à condition que la stabilité du bâtiment ne soit pas mise en danger, les travaux visés par l'article 263, 25° qui ne portent pas atteinte à ses structures portantes ou qui n'impliquent pas une modification de son volume construit ou de son aspect architectural».

Cet ajout permettra de différencier l'obligation de s'adjoindre le concours d'un architecte suivant la nature des travaux réellement entrepris.

1.4. Destinataire du recours

En cas de refus ou d'octroi conditionnel d'un permis, un recours est ouvert au demandeur. L'autorité habilitée à trancher le recours est différente, suivant qu'il s'agisse d'un «petit permis» (c'est le Fonctionnaire-délégué qui statue) ou un permis «ordinaire», auquel cas c'est le Ministre qui tranche.

Si ce principe est clair et pertinent, les modalités de publicité de celui-ci devraient être revues afin d'en assurer une bonne compréhension.

Cette possibilité de recours est signalée en annexe du «formulaire A», lequel reproduit respectivement les articles 119, 452/13 et 122 du Code.

Il est cependant difficile, pour le profane, de s'y retrouver.

En effet, l'article 119 du Code indique que le recours doit être introduit dans les trente jours auprès du Gouvernement.

L'article 452/13 précise que les recours visés à l'article 119 doivent être introduits à l'adresse du Directeur général de la DGATLP².

L'article 122 signale que « dans les cas visés à l'article 84 § 2, alinéa 2, 3°, le demandeur peut introduire un recours auprès du seul Fonctionnaire délégué (...) ».

Le Médiateur a été saisi de trois réclamations à ce propos. Les demandeurs s'étaient trompés et avaient introduit dans les trois cas leur recours auprès du «mauvais interlocuteur», confondant Gouvernement et Fonctionnaire-délégué.

Dans les trois cas, l'autorité saisie n'a pu déceler l'erreur dans les trente jours. Dès

¹ La recommandation 2002-2003/01 évoquait déjà cette question, quoique de manière moins détaillée. Par ailleurs, s'appuyant sur les constats établis par le Médiateur, une proposition de décret visant à simplifier la création de nouveaux logements dans les bâtiments existants a été déposée le 25 octobre 2004 par M. J.-L. CRUCKE (Doc. 55 (2004-2005)-N° 1).

² Il faut noter que le Conseil d'Etat, dans son Arrêt 121.368 du 4 juillet 2004, a rejeté la possibilité pour un texte réglementaire d'ainsi restreindre la notion de Gouvernement à celle de « directeur général de la direction générale de l'aménagement du territoire, du logement et du patrimoine ». Il s'agissait en l'occurrence des articles 121 et 452/19, qui offrent, mutatis mutandis, la même articulation entre Gouvernement et Fonctionnaire-délégué.



lors, elle a dû déclarer le recours irrecevable sans que le demandeur puisse encore introduire valablement son recours auprès de l'autorité compétente pour le trancher. En effet, lorsque le demandeur a été informé de son erreur, le délai de recours était forclus.



Dossier 2004-957:

Recours et obligation de statuer

Suite à un refus de permis d'urbanisme (petit permis), l'intéressé introduit un recours. Ne disposant, sur le document, d'aucune information concernant l'instance de recours, il introduit son recours auprès du Gouvernement wallon, à l'adresse de la Direction générale de la DGATLP.

Malheureusement, s'agissant d'un «petit permis», le recours aurait dû être introduit auprès du Fonctionnaire-délégué. Le Gouvernement déclare donc le recours irrecevable.

L'intéressé introduit alors un recours devant le Fonctionnaire-délégué qui indique qu'il ne lui est «pas possible légalement d'instruire son recours. En effet, le délai de 30 jours prévu à l'article 122 du CWATUP permettant au demandeur d'introduire un recours auprès du Fonctionnaire-délégué est expiré». Et le Fonctionnaire-délégué de préciser, suite à une correspondance de l'intéressé, que son courrier «ne saurait être une décision formelle de statuer».

L'intéressé ne se satisfait pas de cette réponse. En effet, il estime que le recours réceptionné par le Gouvernement aurait dû être transmis par la DGATLP au Fonctionnaire-délégué.

A tout le moins, il souhaite que, dans la mesure où il a introduit un recours en bonne et due forme, le Fonctionnaire-délégué statue sur celui-ci.

Le Médiateur interpelle la DGATLP. En effet, quelles que soient les réserves que l'on pourrait émettre sur sa recevabilité, le Médiateur estime qu'il y a lieu de statuer sur celui-ci. En effet, «à la différence de ce qui prévaut lorsqu'il s'agit de recours inorganisés, on admet, en droit belge, que l'introduction d'un recours prévu par un texte oblige l'autorité devant laquelle il est porté à l'examiner»¹.

Le Médiateur estime souhaitable que le Fonctionnaire-délégué statue sur ce recours, d'autant plus que «si l'organe de recours garde le silence, le demandeur pourra se prévaloir de l'article 14, § 3, des lois coordonnées sur le Conseil d'Etat, et introduire soit un recours à l'autorité administrative supérieure, soit un recours au Conseil d'Etat lui-même, contre la décision implicite de rejet induite du défaut de réaction de l'autorité saisie (...)»².

Cependant, la DGATLP est restée sur sa position, refusant de statuer sur le second recours.

Recommandation 2004-10:

Aménagement du Territoire – Information du demandeur concernant le destinataire du recours - Modification du formulaire A

Modifier l'arrêté du Gouvernement wallon du 17 juillet 2003 déterminant la forme des demandes et des décisions relatives aux permis d'urbanisme, permis de lotir et modifications de permis de lotir, en insérant dans le dispositif du formulaire A annexé au CWATUP (annexe 30) les mots suivants:

Article ... - Le demandeur peut introduire un recours motivé auprès ... par envoi recommandé à la poste dans les trente jours de la réception de la décision du collège des Bourgmestre et échevins.

Indiquer, conformément aux articles 119, § 2, 122 et 452/13, l'autorité compétente pour statuer sur le recours et l'adresse à laquelle le recours doit être envoyé.

¹ In «Contentieux administratif», Paul Lewalle, Editions Larcier, Bruxelles, 2002, p. 283

² In «Contentieux administratif», Paul Lewalle, op cit, p. 284



1.5. Octroi de dérogations aux plans de secteur

Le Médiateur a été interpellé à deux reprises concernant la possibilité d'appliquer l'article 112 du CWATUP dans les zones d'aménagement différé.

L'article 112 permet l'octroi de permis d'urbanisme dans une zone du plan de secteur qui n'est pas compatible avec la demande pour autant que:

- le terrain soit situé entre deux habitations construites avant l'entrée en vigueur du plan de secteur et distantes l'une de l'autre de moins de 100 mètres;
- le terrain et les habitations soient situés à front d'une voirie suffisamment équipée;
- les constructions s'intègrent au site bâti et non bâti et ne compromettent pas l'aménagement de la zone.



Dossier 2004-1203:

Refus de certificat d'urbanisme n°2

Dans ce dossier, le Fonctionnaire-délégué a refusé un certificat d'urbanisme n°2 considérant que l'article 112 du CWATUP « ne peut être invoqué en zone d'aménagement différé ».

Le demandeur a alors saisi le Médiateur.

L'article 112 du CWATUP a été modifié par le décret du 18 juillet 2002. Sa nouvelle rédaction indique qu'à « l'exclusion des zones naturelles, des zones de parcs et des périmètres de point de vue remarquable, un permis d'urbanisme peut être octroyé dans une zone du plan de secteur qui n'est pas compatible avec l'objet de la demande (...) ».

Le commentaire des articles précise que l'article 112 « ne peut trouver à s'appliquer dans des zones dites sensibles (zones naturelles, zones de parcs et périmètres de point de vue remarquable) ».¹

La rédaction de l'article, le commentaire des articles, de même que le Rapport présenté au nom de la Commission de l'Aménagement du Territoire, de l'Urbanisme et du Patrimoine, restent muets quant à une éventuelle exclusion des ZAD du champ d'application de l'article 112.

Dès lors, le Médiateur a interpellé la DGATLP, lui indiquant que rien ne permet de penser que le législateur de 2002, qui a précisément énuméré les zones où cet article ne s'applique pas, souhaitait exclure les ZAD du champ d'application dudit article 112.

Dans sa réponse, la DGATLP a confirmé que l'article 112 du CWATUP est « en principe applicable en zone d'aménagement différé non mise en œuvre, sous réserve de ne pas mettre en péril l'aménagement ultérieur de la zone ». En outre, la DGATLP a précisé qu'une instruction administrative confirmant cette thèse sera prochainement transmise à l'ensemble des Fonctionnaires-délégués.

Après s'être assuré qu'il serait procédé à un nouvel examen du certificat d'urbanisme n° 2 sur cette base, le Médiateur a pu clôturer positivement le dossier.

¹ Projet de Décret modifiant le Code wallon de l'Aménagement du Territoire, de l'Urbanisme et du Patrimoine – Doc 309 (2001-2002) – N° 1, p. 47



1.6. Accès des personnes handicapées aux bâtiments publics

Recommandation 2004-11 :

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 le dossier 2004-618, 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.

2. Accès à l'information en matière d'Environnement



Dossier 2004-654:

Consultation de documents relatifs à une demande de permis d'urbanisme

Le Médiateur est interpellé par le riverain d'une laiterie. Celui-ci a demandé, en vertu du décret du 13 juin 1991 concernant la liberté d'accès des citoyens à l'information relative à l'environnement, communication des pièces relatives à une demande de permis d'urbanisme, introduite par cette laiterie.

Le Ministre ne donnant pas suite à cette demande, l'intéressé introduit un recours devant la Commission de recours pour le droit à l'information en matière d'environnement. Le recours est accueilli et la Commission invite le Ministre à délivrer les documents dans les huit jours.

Le Ministre ne leur ayant toujours pas adressé les documents deux mois plus tard, l'intéressé saisit le Médiateur.

Sur invitation du Médiateur, le Ministre délivre les documents.



3. Transport public de personnes

En matière de transport public de personnes, la SRWT, créée par le décret du 21 décembre 1989, coordonne l'action des cinq sociétés d'exploitation TEC en Région wallonne.

Peu de réclamations ont été reçues par le service de médiation au cours de cet exercice, concernant des problèmes rencontrés par les usagers avec ces sociétés de transport en commun: une dizaine à peine et une seule à l'égard de la SRWT.

Depuis plusieurs années déjà, les sociétés de transport en commun tentent par le biais d'enquêtes et de démarches de qualité, de connaître le degré de satisfaction de leur clientèle, et adoptent des mesures tendant à rencontrer les attentes des voyageurs.

Par exemple, la création de maisons du TEC largement accessibles au public, la distribution de formulaires destinés à enregistrer les remarques des usagers, l'envoi de courriers expliquant, de manière précise, aux personnes en infraction qu'elles ont la possibilité de développer leur point de vue, la création du service handicap et mobilité, la gratuité pour les personnes du troisième âge, les demandes faites aux conducteurs de fournir des efforts dans l'accueil des passagers dans l'autobus, l'amélioration de l'information comme celle figurant sur les guides horaires, etc.

Ces mesures vont toutes dans le sens de l'accessibilité, de la qualité et de l'efficacité du service rendu et semblent avoir une incidence positive sur le nombre restreint de plaintes auprès du Médiateur.

«L'enquête abonnés» ou la création d'un service de traitement des réclamations tel que les groupes «Quattro» qui analysent les problèmes du service offert à la clientèle ainsi que les plaintes des usagers en essayant de trouver des solutions, permettent sans nul doute aux voyageurs d'exposer leur mécontentement.

Ces initiatives permettent de traiter au mieux les préoccupations des citoyens.

De l'analyse des réclamations, il apparaît que les usagers ont contesté la ponctualité, un manque de synchronisation entre train et autobus, l'édification d'un abribus et la difficulté d'accéder à un point d'arrêt. Certaines de ces réclamations se sont avérées, après vérification auprès des sociétés TEC, non fondées. Par exemple, un usager estimait qu'entre l'arrivée de son train et l'horaire de départ de son autobus, s'écoulaient 15 minutes. Il souhaitait écourter ce laps de temps de 5 minutes. Quant à la ponctualité, il s'agissait de retards de quelques minutes, pour lesquels les TEC se sont excusés auprès des concernés.

Une seule réclamation avait trait à l'édification d'un abribus pour laquelle le Médiateur a expliqué à l'intéressé que, pour l'implantation d'un abribus, la société TEC n'est pas souveraine. Il s'agit d'un « dossier commun », c'est-à-dire traité en concertation, notamment avec les autorités communales, ce qui entraîne parfois des délais supplémentaires pour l'adoption d'une décision.

Une autre réclamation portait sur une surtaxe, c'est-à-dire une amende pour non présentation d'un abonnement ou d'un billet de transport.

L'utilisateur qui n'avait pas sa carte d'abonnement et qui avait été contrôlé dans l'autobus avait mal compris les données présentées par le contrôleur, à savoir s'acquitter de la somme de 3,60 €, qui représentait le tarif de la course et de 2,5 € de frais administratifs.



L'utilisateur avait sollicité le Médiateur croyant erronément devoir payer 31,60 €.

Le Médiateur a clarifié au réclamant les termes du document.

Quant à l'unique réclamation à l'encontre de la SRWT, elle émanait d'un candidat à un emploi au sein de cette société, qui se plaignait du fait que sa candidature n'avait pas été retenue, et ce sans que la société, selon le candidat, n'en donne les motifs.

Une demande d'informations de la part du Médiateur auprès de la SRWT a montré que celle-ci avait fait preuve de transparence en expliquant à l'intéressé les motifs qui avaient incité le service des ressources humaines à ne pas retenir cette candidature.

4. Transport scolaire

Dans le cadre du MET, plusieurs réclamations relatives au transport scolaire ont pour objet des demandes de dérogation refusées par les autorités concernées.

Ces réclamations ne concernent pas un dysfonctionnement administratif, mais l'application très stricte des textes en la matière.



Dossier 2004- 278:

Bénéfice du transport scolaire

Une petite fille ne réussit pas sa première année primaire à l'école communale. Ses parents ont le choix de changer de réseau. L'école la plus proche de leur domicile est l'école libre à 4,6 km de leur domicile.

Néanmoins, ils l'inscrivent à l'école fondamentale à 9,7 km de leur domicile et introduisent auprès des autorités concernées une demande de dérogation qui reçoit l'avis défavorable de la Commission consultative déconcentrée.

Les parents arguent notamment du fait que le frère aîné, qui est dans le secondaire, fréquente la même école et bénéficie du transport scolaire: en effet l'autobus s'arrête en face du domicile de la famille concernée pour le frère et refuse de prendre en charge la jeune enfant. Selon les parents, il y a des places disponibles dans ce même autobus. Ils sollicitent l'intervention du Médiateur.

Le Médiateur interpelle la Commission consultative déconcentrée en demandant que soit réexaminé le dossier et que l'avis défavorable puisse éventuellement être reconsidéré, au regard des éléments de fait, étant entendu que l'autobus s'arrête bien en face du domicile de la petite fille et embarque son frère, sans la prendre en charge pour se diriger vers la même école.

La décision de la Commission consultative déconcentrée ne sera pas revue au motif que la petite fille commence seulement un nouveau cycle primaire; les mesures transitoires et dérogatoires au Pacte scolaire ont été appliquées au bénéfice d'élèves de la région, terminant leurs cinquième et sixième années, ceci afin de ne pas perturber la scolarité des enfants déjà transportés.

«Si le frère fréquente la même école mais dans le secondaire et qu'il bénéficie du droit au transport scolaire, cela n'entraîne aucun droit au transport pour sa sœur » conclut l'Administration.

Le Médiateur a pris acte de la décision de l'Administration et a clos le dossier.



5. Voies hydrauliques

Quant aux Voies hydrauliques, les sept réclamations reçues concernent exclusivement, d'une part, des dommages liés à la construction d'un ascenseur hydraulique et, d'autre part, l'accessibilité des personnes à mobilité réduite aux chemins de halages.

5.1. Dégâts liés à la construction d'un ascenseur hydraulique

Quatre dossiers ont été adressés au Médiateur, relatifs à des dégâts survenus dans des immeubles et qui seraient en relation avec les travaux de construction d'un ascenseur hydraulique.



Dossier 2004-80:

Endommagement d'immeubles

Les propriétaires des bâtiments avaient interpellé le MET, qui avait confié la mission d'examiner les dégâts à un architecte. A la suite des conclusions de celui-ci, l'Administration avait décidé que «bien qu'on ne puisse exclure totalement des désordres liés aux travaux, lesquels sont maîtrisés par l'Administration, il n'y avait pas lieu à indemnisation». L'Administration a considéré que: «l'estimation détaillée des travaux de réparation des dégâts survenus aux immeubles, n'était pas utile». Bien que des pourparlers aient eu lieu avec les propriétaires, ils n'ont pas satisfait ceux-ci, qui continuent à s'inquiéter de la situation de dégradation et d'endommagement de leurs habitations.

Sollicité, le Médiateur intervient auprès de l'Administration concernée pour organiser une réunion avec toutes les parties concernées.

Préalablement à la réunion, des membres du service du Médiateur avaient visité les habitations.

Au cours de la réunion de médiation, les riverains présents ont signalé de nouveau que leurs immeubles sont des constructions, certes anciennes, mais que des désordres importants sont apparus à partir du début des années 90. Chacun a rappelé le type de désordre à son immeuble, imputé à des mouvements de sol.

Les particuliers ont également regretté que l'Administration et ses experts se contentent de dégager la responsabilité du MET, sans proposer d'autres explications plausibles aux mouvements de sol incriminés et ont fait grief à l'Administration de ne pas avoir fait procéder à un état des lieux de leurs biens, avant le début des travaux de l'ascenseur.

L'Administration, pour sa part, a informé les participants du fait que préalablement au début des travaux, des études géotechniques et hydrogéologiques ont permis de prédéterminer, dans le voisinage du chantier, les zones où des désordres liés aux travaux pourraient avoir lieu. Dans ces zones, des états des lieux préalables de tous les immeubles ont été systématiquement réalisés. Par contre, il est vrai que le quartier, où sont situées les maisons des plaignants, était considéré comme n'étant pas concerné.

L'Administration et ses experts ont également fait le point sur les dispositifs de contrôle mis en place pour surveiller le niveau des nappes phréatiques ainsi que les nivellements topographiques mis en œuvre pour contrôler les mouvements de sol en surface.

Pour l'Administration, toutes les constatations qu'elle a effectuées jusqu'à présent sont concordantes avec les études préalables.

Selon l'Administration, tous les phénomènes constatés dans le voisinage ne sont pas nécessairement liés aux travaux de l'ascenseur hydraulique. D'autres causes peuvent exister, à propos desquelles les riverains n'ont fait aucune investigation.

Sur base des avis exprimés par les experts consultés, il ne peut être établi scientifiquement un lien entre les travaux de l'ascenseur hydraulique et les dégâts aux propriétés des plaignants. Les riverains ayant posé la question de l'impartialité des architectes qui ont procédé aux expertises, l'Administration leur explique la procédure suivie en 1985 pour la désignation de ceux-ci. Il s'agit d'architectes indépendants de l'Administration, sélectionnés dans les listes



des experts agréés par les tribunaux. Ces architectes, en tant que Conseils de la Région wallonne, transmettent leur rapport uniquement à leur client, c'est-à-dire la Région wallonne.

Dans certains cas, où les désordres ne trouvent pas d'explication, les architectes suggèrent dans leur rapport au MET, de programmer une nouvelle visite de l'immeuble. Pour l'Administration et les architectes il n'y avait donc aucun lieu à douter de l'objectivité de l'Administration en cette affaire.

Cette réunion a permis non seulement de faire une mise au point sur la situation actuelle mais a aussi permis aux particuliers et à l'Administration de renouer le dialogue interrompu depuis plusieurs années et de mieux comprendre certaines données techniques.

Le Médiateur a, au cours de cette réunion, obtenu également qu'un état des lieux complémentaire soit effectué par un architecte dans une des maisons et qu'une nouvelle expertise soit effectuée pour vérifier l'évolution de certains désordres dans d'autres maisons.

Ces expertises ont effectivement eu lieu mais la position de l'Administration sur cette base n'a pas évolué. Entre-temps, les conclusions de la réunion ayant mis en exergue le fait que les travaux de l'ascenseur hydraulique ne semblent pas être à l'origine des dégâts aux habitations mais que le site en question se trouve être dans une zone sismique, les riverains ont interpellé la Direction générale des Ressources naturelles et de l'Environnement pour savoir quelle est la nature exacte du site sur lequel leurs habitations sont construites.

N'ayant pas obtenu de réponse de la part de cette Direction, ils ont sollicité le Médiateur, qui est intervenu auprès de cette Administration, et spécialement auprès de la Cellule Sous-sols, afin de faire dépêcher un expert pour étudier la nature exacte de ce site.

Malgré plusieurs rappels, cette Administration n'a pas encore répondu au Médiateur. Cependant, en ce qui concerne le MET, le dossier évolue favorablement en ce sens que ce Ministère propose aux riverains une transaction dont les pourparlers sont entamés en présence du Médiateur.

Le dossier est donc toujours en cours.

5.2. L'accessibilité des chemins de halage pour les personnes à mobilité réduite

Suite à plusieurs réclamations, dont la première remonte à l'exercice 1997-1998, une recommandation¹ a été formulée invitant la Direction générale des Voies hydrauliques (DGVH) et l'Agence wallonne pour l'intégration des personnes handicapées (AWIPH) à mener une réflexion de manière à dégager des solutions positives en vue de permettre l'amélioration de l'accessibilité des personnes à mobilité réduite aux chemins de halage.

Un groupe de travail entre ces autorités a été constitué et a permis de dégager des solutions juridiques concrètes. Sur certains chemins de halage, principalement ceux signalés par les panneaux «C3 sauf autorisation», des autorisations peuvent depuis juillet 2003 être accordées sous certaines conditions².

Par contre en ce qui concerne les chemins signalés par les panneaux «F99» (qui régissent majoritairement les chemins du réseau RAVEL), des problèmes subsistent. Une modification de l'arrêté royal du 9 octobre 1998 doit être opérée afin d'y autoriser légalement la circulation des pêcheurs à mobilité réduite. Des contacts entre le Ministre wallon en charge de l'Équipement et le Ministre fédéral des Communications et de l'Infrastructure devraient prochainement avoir lieu.

6. Autoroutes et Routes

L'examen des réclamations pour cette Direction générale montre que cette matière, notamment les travaux publics de réhabilitation des routes, est source de difficultés et d'incompréhensions pour les citoyens.

¹ Rapport annuel 1997-1998 p. 115

² - 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. Ces dispositions ont été acceptées et arrêtées par le Ministre compétent le 2 juillet 2003.



Les missions de cette Administration sont pourtant l'illustration par excellence des «activités de service public» qui devraient particulièrement donner satisfaction aux citoyens comme donner la priorité à la mobilité des usagers, la construction des routes, la gestion au quotidien de celles-ci, ainsi que les ouvrages d'art qui les équiperont, l'entretien de la voirie et de l'infrastructure, la promotion de la sécurité routière, l'intégration des voiries dans leur cadre naturel, le contrôle de la qualité des chaussées.

Les contestations des particuliers portent sur le préjudice économique dû à des travaux réalisés sur les routes (exemple: des restaurateurs qui perdent leur clientèle), un éclairage public défectueux, des expropriations incomprises, le non-nettoyage d'un aqueduc (entraînant des inondations), des dommages causés à une habitation suite à des travaux (tels que des chocs répétés des grues lors de creusements de rues), ou encore un problème de responsabilité civile des autorités publiques suite à une chute sur un trottoir « défectueux ».

Pour ce qui concerne cet exercice, on a relevé très peu de réclamations ayant pour objet des fissures et des dommages entraînés à une habitation par suite de travaux effectués sur la voie publique.



Dossier 2004-41:

Une intervention pour renouer le contact

Madame S... possède une habitation située sur une chaussée à la limite entre deux communes.

Des travaux d'aménagement importants ont été effectués dans la rue (asphaltage, nouveaux trottoirs, piste cyclable) sur le territoire de la commune où est située sa maison.

Ces travaux d'aménagement impliquent l'expropriation de petites parties de parcelles de certaines habitations. Cependant, aucun des travaux n'a été effectué sur la parcelle de Madame S...

Cette dernière s'en plaint auprès du Médiateur. Elle souhaiterait que des aménagements similaires soient également effectués sur sa parcelle, même si cela implique l'expropriation d'une petite partie de son terrain. En effet, la piste cyclable mal signalée, pourrait occasionner des incidents.

Le Médiateur interpelle alors le Ministère de l'Équipement et des Transports, en insistant sur l'état d'urgence du dossier de Madame S...

En réponse, le MET déclare qu'il n'était pas indispensable d'effectuer les travaux chez la plaignante. Dès lors, supposant que l'intéressée y serait opposée, le MET n'a pas voulu exproprier sa parcelle. Mais il est prêt à le faire si elle le souhaite toujours.

La procédure d'expropriation est lancée 6 mois plus tard, à la satisfaction de Madame S...



Dossier 2004-12:

Clarification du partage des compétences et des responsabilités civiles entre la Région et la commune

Une dame fait une chute sur un trottoir. Il s'agit de déterminer les responsabilités civiles en la matière, car la Région wallonne se déclare incompétente et la commune se déclare également incompétente, alors que la dame estime ce trottoir « vicié ».

Sollicité, le Médiateur a pu faire clarifier le partage des compétences dans l'attente de l'issue réservée par l'assurance au problème de la responsabilité civile en la matière.

Un arrêté royal du 6 décembre 1991 dresse la liste des routes et de leurs dépendances trans-



férées à la Région wallonne et énonce que font partie de la voirie régionale « les trottoirs dans la mesure où ils ont été réalisés et financés par l'Etat ».

Ainsi, selon le MET, la Région ne devrait entretenir que les trottoirs qui ont été réalisés et financés par elle (ou par l'Etat belge en son temps). Toutefois, estime le MET, il peut être dérogé à cette règle, lorsque la Région décide de conclure une convention d'entretien des trottoirs avec une commune.

Dans ce cas précis, l'Administration régionale wallonne ne disposait d'aucune information concernant le pouvoir public qui aurait réalisé et financé le trottoir. Elle était par contre certaine du fait qu'il n'existait pas de convention liant le MET et la commune concernée.

Le MET soutenait la thèse selon laquelle le trottoir n'est pas une dépendance de la voirie régionale. Il représente un intérêt local, celui d'assurer la sécurité de passage des piétons, tâche qui est du ressort de l'autorité communale en vertu de l'article 135 de la loi communale.

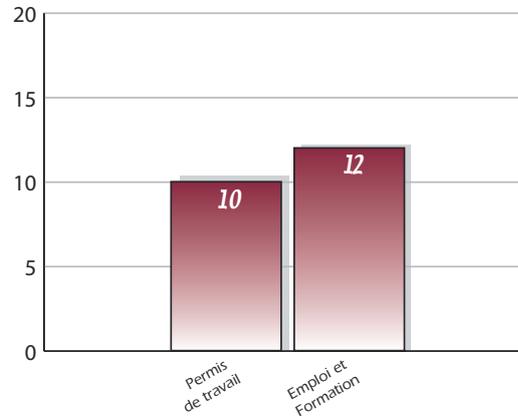
De plus, pour ce qui est du sinistre subi par la réclamante, se posait aussi la question de savoir si le trottoir pouvait être considéré comme vicié: il fallait présenter la preuve de l'existence du vice et surtout du lien de causalité entre le trottoir « prétendument vicié » et le dommage. D'après le MET, cette preuve n'était pas rapportée par la réclamante, laquelle pourtant déclarait avoir fait une déposition à la Police.

Quant aux autorités communales en cause, elles affirment qu'il était peu vraisemblable que l'assureur (des autorités communales) accepte une quelconque responsabilité de la commune.

Le dossier est en cours pour ce qui concerne la détermination des responsabilités civiles, mais la réclamante se montre déjà satisfaite du fait que l'imbrication et l'enchevêtrement des compétences ont été clarifiés par le Médiateur.



IV. EMPLOI ET FORMATION



1. Permis de travail

En matière de permis de travail, la majorité des réclamations se sont révélées non-fondées du fait que les réclamants ne remplissaient pas les conditions réglementaires, essentiellement de situation de séjour, pour pouvoir bénéficier d'une autorisation.

Dans quelques dossiers, l'intervention du Médiateur a toutefois permis de reconsidérer les éléments de la demande.



Dossier 2004-395:

Spécificité d'une demande d'autorisation d'occupation d'un travailleur étranger

Monsieur C..., gérant d'un restaurant chinois a introduit une demande d'occupation en vue de pouvoir engager un cuisinier résidant en Chine.

Cette demande a été refusée par l'Administration wallonne, notamment du fait que l'intéressé n'était pas ressortissant d'un pays avec lequel la Belgique est liée par une convention ou un accord international en matière d'occupation des travailleurs et que la demande était incomplète suite à l'absence de certificat médical.

Monsieur C... s'adresse au Médiateur en insistant sur le fait qu'il ne trouve pas, sur le marché de l'emploi belge, un cuisinier présentant les qualifications requises. Depuis le départ de son précédent employé, soit 2 ans, il a effectué des démarches en vue de le remplacer, notamment auprès du FOREM. Ses démarches se sont révélées infructueuses.

Bien que l'attitude de l'Administration soit légitime en ce dossier puisque le travailleur concerné ne répond pas aux conditions réglementaires, le Médiateur contacte le Ministre en charge de l'Emploi au vu de la spécificité de la demande introduite par le restaurateur. En effet, ce restaurant qui pratique une gastronomie de qualité a développé une culture culinaire particulière axée sur la région de Wenzhou.

La proposition de reconsidération du dossier sera favorablement accueillie par le Ministre.

Le Médiateur a, en effet, été informé que le Ministre avait émis un avis favorable afin qu'un permis puisse être délivré pour l'engagement du ressortissant chinois. Cet avis est toutefois subordonné à la condition que puissent être fournis un certificat médical réglementaire, complété par un médecin désigné par les agents consulaires belges et revêtu de la légalisation de l'Ambassade, et la preuve que l'intéressé dispose d'une expérience professionnelle de 6 années.

En fonction de cette issue favorable, le dossier a été clôturé.



Dossier 2004-72:

Permis de travail de type C - Droit de séjour

Monsieur B... introduit une demande de permis de travail de modèle C. Celui-ci lui est refusé par l'Administration, au motif qu'il ne bénéficie pas encore d'un permis de séjour sur le territoire, en qualité de candidat réfugié recevable, comme le requiert la réglementation.

A noter que, concernant sa demande d'octroi de permis de séjour, un recours auprès du Conseil d'Etat a été introduit.

Monsieur B... s'adresse au Médiateur de la Région wallonne en indiquant qu'il a reçu une offre d'emploi et qu'en l'absence de permis, le poste risque de lui échapper.

A l'analyse du dossier, le Médiateur de la Région wallonne constate effectivement que Monsieur B... ne remplit pas les conditions réglementaires et ne peut donc confirmer la position de l'Administration. Toutefois, quelques jours plus tard, Monsieur B... contacte à nouveau le Médiateur en lui spécifiant qu'un permis de séjour temporaire vient de lui être délivré par l'Office des étrangers.

Cet élément nouveau permet donc au Médiateur d'interpeller l'Administration en lui demandant de reconsidérer la demande de Monsieur B... puisque désormais il réunit les conditions réglementaires. Un permis de travail C peut dès lors lui être délivré.

Le Médiateur n'a pas relevé de dysfonctionnement de l'Administration dans ce dossier.

Son intervention a cependant permis de mettre en lumière un élément nouveau et d'attirer l'attention de la DGEE sur l'opportunité d'emploi offerte à Monsieur B... et sur la nécessité de lui délivrer un permis dans les délais les plus brefs.

2. Formation professionnelle

Les requêtes adressées au Médiateur concernant les compétences exercées par le FOREM et l'IFAPME sont marginales et n'ont pas mis en lumière de problèmes spécifiques.

A titre d'exemple on relève des dossiers relatifs au déroulement des épreuves de sélection ou à l'accueil.



Dossier 2004-606:

Réception tardive d'une convocation pour un examen

Madame K... a reçu une invitation à participer à un examen de recrutement organisé par le FOREM. Cette invitation est datée du 3 décembre 2003, mais Madame K... ne reçoit le courrier que le 24 décembre, ce qui ne lui permet pas de participer à l'examen.

Elle estime que la réception tardive de la convocation lui a porté préjudice et s'adresse au Médiateur.

Après avoir été interpellé par le service de médiation, le FOREM indique que pour l'épreuve écrite organisée le 9 décembre 2003, 62 candidats ont été invités à se présenter.

L'examen des personnes convoquées révèle que 48 personnes ont participé à ladite épreuve écrite et que 14 ne se sont pas présentées. Après avoir effectué des vérifications, le FOREM a constaté qu'aucune des 4 personnes convoquées qui résident dans les communes portant le même code postal que celui de la réclamante, n'a répondu à cette convocation. Il apparaît dès lors probable que des perturbations dans la distribution du courrier, au sein de ces communes, aient eu lieu à cette période.

Pour des raisons d'ordre organisationnel, le FOREM ne peut envisager une nouvelle séance d'épreuve écrite mais a repris contact avec Madame K... ainsi qu'avec les 3 autres personnes qui ne se sont pas présentées, en vue de leur permettre de participer aux prochaines sélections.



Dossier 2004-1147:

Conditions d'accès aux formations dispensées par le FOREM

Le Médiateur est saisi par Mme F... concernant un refus d'accès à une formation du FOREM (formation d'employée polyvalente).

Le refus est motivé sur base de trois éléments:

-les formations dispensées par le FOREM visent nécessairement un objectif d'insertion professionnelle. Le FOREM estime que sa demande n'est recevable que si elle est apte au travail à l'issue de sa formation ou dans un délai suffisamment rapproché, ce qui, selon le FOREM, ne semble pas être le cas;

-l'intéressée est reconnue dans l'incapacité de travailler depuis près de 10 ans et ne formulerait pas de réel projet professionnel;

-enfin, les personnes émergeant à l'INAMI doivent obtenir, préalablement à une entrée en formation, un accord du Collège des médecins directeurs de l'INAMI.

L'intéressée conteste vivement la motivation de ce refus, en particulier le troisième point. En outre, elle indique désirer réaliser sa réinsertion professionnelle de manière progressive. Dans ce contexte, elle considère que la réponse du FOREM la prive de toute perspective de réinsertion et l'incite à rester indéfiniment à charge de l'INAMI.

Interpellé par le Médiateur, le FOREM indique que les textes légaux restent muets sur la question du délai pour la mise en œuvre des compétences acquises en formation. Seul le contrat de gestion du FOREM donne des indications sur les résultats à atteindre.

Sur base des objectifs à atteindre fixés dans le contrat de gestion, le FOREM a été amené à exiger des candidats aux formations un projet professionnel cohérent.

Enfin, le FOREM confirme la nécessité d'obtenir un accord préalable du Collège des médecins directeurs de l'INAMI, s'agissant de demandeurs émergeant à l'INAMI.

Suite à une nouvelle interpellation du Médiateur, remettant notamment en cause l'obligation de se soumettre à l'accord préalable du Collège des médecins directeurs de l'INAMI, le FOREM modifie sa position.

En effet, le FOREM s'est dit prêt à analyser toute demande de formation de l'intéressée pour autant que:

- le Médecin Conseil de la mutuelle ait donné son accord;
- l'intéressée présente les pré-requis éventuels à la formation;
- l'état de santé de l'intéressée soit considéré comme la rendant apte à suivre la formation sollicitée.

Le Médiateur peut donc clôturer sa médiation sur base de cette nouvelle position.



Dossier 2004-1289:

Exclusion d'un élève par un centre de formation

Madame A..., maman d'un garçon de 14 ans dont la scolarité se déroule au sein d'un centre de formation PME, saisit le Médiateur et lui fait part des problèmes qu'a rencontrés son fils M... durant l'année scolaire.

Les mésaventures de M... trouvent leur source dans une période d'exclusion des cours entre la dernière semaine de mars et les examens de fin d'année, (soit dix-neuf demi-jours). Les motifs de la sanction, évoqués par le centre, sont d'emblée considérés comme ambigus et abusifs, par la famille A...

Malgré plusieurs rencontres avec le corps enseignant, l'incompréhension persiste et se durcit même.



Les conditions de cette exclusion ont pour impact supplémentaire la démotivation complète de M..., qui ne peut pas préparer ses examens sur des matières qu'il n'a pas suivies.

Son retour, fixé la veille des examens, se passe également mal. En effet, les modalités et dates d'examens qui lui ont été transmises omettaient un examen sur quatre. Cet oubli a eu pour effet que M... a dû passer quatre examens le même jour, contrairement aux autres élèves, sans que les parents en soient avisés.

Comment, dans ce cas, faire la part des choses face à la faiblesse des résultats obtenus ?

Madame A... s'interroge enfin sur l'adéquation de la procédure utilisée, tant sur le plan réglementaire que sur la logique poursuivie par le centre.

En effet, au vu des contacts pris avec les professeurs, il semblait que son fils ne puisse continuer sa formation en septembre. Dès lors, elle ne comprend pas pourquoi la période d'exclusion n'était pas définitive en mars, ce qui aurait permis à M... de chercher une autre formation. Elle ajoute aussi que celui-ci est toujours en situation d'obligation scolaire puisqu'il n'a que quatorze ans.

Madame A... a effectué plusieurs démarches préalables avant de contacter le Médiateur: elle a rencontré le délégué à la tutelle, contacté la tutelle générale et écrit au Ministre en charge de l'Emploi et de la Formation, mais aucune réponse ne lui est encore apportée.

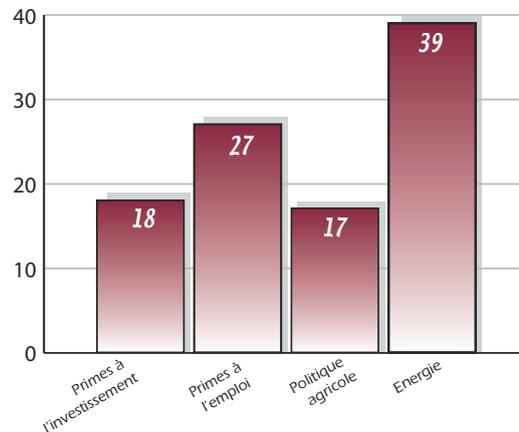
Tenant compte de ces éléments, le Médiateur interpelle aussitôt l'IFAPME, afin qu'une solution médiane puisse être trouvée. Moins de 15 jours plus tard, l'IFAPME informe la Médiateur des décisions qui ont été prises.

Le dossier de M... a été examiné par la Commission de recours de l'IFAPME. Il en ressort que la décision d'exclusion des cours, prise par le Centre de formation permanente visé, a été annulée, ainsi que l'examen de connaissances professionnelles organisé en mai. M... pourra, dès lors, repasser cet examen dans de meilleures conditions, lors de la session qui se déroulera fin août.

En fonction de cette issue favorable, le Médiateur a clôturé cette réclamation.



V. ECONOMIE, POLITIQUE AGRICOLE, ENERGIE



1. Primes à l'Investissement

Au cours de l'exercice 2003-2004, le Médiateur a ouvert et instruit 18 dossiers relatifs aux primes à l'Investissement. Le sujet le plus récurrent cette année a été le fait de débiter le programme d'investissement avant la date d'admissibilité fixée par l'Administration.

Dans le cadre des primes à l'Investissement, le Médiateur avait formulé une recommandation¹ relative aux demandes de remboursement exigées par l'Administration lors du non-respect des conditions de maintien des primes. La recommandation était de donner l'occasion d'effectuer un remboursement partiel de la prime en fonction d'un critère temporel (période de détention des biens acquis avec l'aide de la Région).

Cette recommandation du Médiateur a été rencontrée lors de l'adoption des décrets du 11 mars 2004 relatifs à l'expansion économique et de leurs arrêtés d'exécution du 6 mai 2004.

En effet, depuis le 1er juillet 2004, le Ministre en charge de l'Economie peut permettre aux bénéficiaires, en cas de non-respect de la période de détention, de ne rembourser que partiellement la prime reçue, et ce sous certaines conditions définies dans les décrets et arrêtés.

Dans son Rapport d'activités 2001-2002, le Médiateur avait formulé une autre recommandation² portant sur les primes à l'Investissement.

En effet, il était apparu que lors de l'octroi d'une prime à l'Investissement, une part du montant octroyé faisait référence à l'évolution de la valeur ajoutée par emploi dégagé par l'entreprise. Cette dernière était 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. Le montant de la prime octroyée dépendait également du nombre d'emplois créés. Or, en ce qui concerne la vérification de cette condition, les travailleurs intérimaires sont exclus, ce qui était paradoxal.

Le Médiateur avait alors recommandé que, pour le calcul de la valeur ajoutée, le coût des travailleurs intérimaires ne soit pas soustrait du chiffre d'affaires.

¹ Rapport annuel 2000-2001, p. 133.

² Rapport annuel 2001-2002, p. 147.



Les nouveaux décrets relatifs à l'expansion économique ne font plus référence à la notion de valeur ajoutée par emploi. Une solution est ainsi trouvée et la recommandation n'est donc plus d'actualité.

2. Primes à l'Emploi

La gestion des réclamations relatives aux primes à l'Emploi nous amène à formuler une recommandation.

Le bénéficiaire doit, pour conserver la prime octroyée, respecter une condition relative à l'emploi total. A savoir maintenir durant huit trimestres consécutifs une unité d'équivalent temps plein supplémentaire par rapport au nombre d'emplois constatés lors du trimestre de référence avant l'embauche faisant l'objet de la prime. Si cette condition n'est pas respectée, le bénéficiaire doit rembourser la prime à l'Administration.

Dans les faits, la vérification de cette condition s'effectue rapidement après la fin des huit trimestres.

Mais le Médiateur a constaté que l'Administration tarde à réclamer les montants indûment perçus. En effet, des primes perçues en 1997 et dont la vérification par l'Administration a été effectuée en 1998, sont réclamées en 2004 !

Recommandation 2004-12:

Primes à l'Emploi – Récupération des aides - Délai maximum de vérification

Dans ce cadre, le Médiateur recommande que pour l'octroi des primes à l'Emploi, le législateur prévoie un délai maximum pour vérifier les conditions de conservation de la prime et réclamer le remboursement.

Au delà de ce délai, la prime serait définitivement acquise par le bénéficiaire.

Le Médiateur doit signaler que la remarque formulée dans son Rapport d'activités 1997-1998 relative au critère d'indépendance financière n'est plus d'actualité. En effet, l'adoption des décrets du 11 mars 2004 relatifs à la révision des lois d'expansion économique et de leurs arrêtés d'exécution du 06 mai 2004, a largement assoupli la notion d'indépendance financière des entreprises demandant une prime à l'Emploi.

Le Médiateur a ouvert, durant l'exercice, 27 dossiers relatifs à la prime à l'Emploi. Parmi ceux-ci, 14 concernaient une demande de remboursement de la part de l'Administration. Dans la majorité des cas, il s'agissait de primes octroyées pour une embauche effectuée en 1996 ou en 1997.

Les réclamants se sont étonnés de recevoir une demande de remboursement d'une prime qu'ils pensaient définitivement acquise. *Pour la gestion d'une entreprise, le remboursement imprévu d'une ou plusieurs primes, chacune d'un montant de 2.478,93 euros, peut avoir des conséquences dramatiques.*

De plus, lors du traitement des réclamations, il n'était pas rare que le Médiateur ait besoin de documents et de renseignements complémentaires qui n'étaient plus disponibles auprès des entreprises.



Citons pour exemple le cas de Madame V... qui a reçu en 2004 une demande de remboursement d'une prime octroyée en 1996 pour une embauche effectuée en 1994.

Autre exemple, qui s'est clôturé positivement pour le réclamant, c'est le dossier de Monsieur R... qui a repris, en 1999, pour le franc symbolique une entreprise en faillite, laquelle avait bénéficié de deux primes à l'Emploi en 1994 et 1997.

3. Politique agricole

Peu de réclamations concernent l'Agriculture. La récente régionalisation n'a que peu affecté ce constat. En effet, le nombre de dossiers traités reste très modeste: moins d'une vingtaine sur cet exercice.

La plupart de ces dossiers concernent les mesures agri-environnementales (MAE), et plus précisément certains retards de paiement.

Le rôle du Médiateur se réduit à une interpellation visant à diligenter le traitement du dossier. Dès lors, il n'y a pas, en cette matière, de dossiers réellement significatifs.



Dossier 2004-1234:

Appel d'offres réalisé par l'Agence wallonne pour la promotion d'une agriculture de qualité

Le réclamant est une ASBL qui a répondu à un appel d'offres lancé par l'Agence wallonne pour la promotion d'une agriculture de qualité (APAO-W), dans le cadre du développement de la nouvelle marque des produits de qualité différenciée « EOWALIS ».

En effet, cette ASBL a été informée par la presse de l'attribution du marché à un autre organisme, alors qu'à aucun moment elle n'a été officiellement informée de l'évolution de son dossier.

Interrogée par le Médiateur, APAO-W indique que, suite à l'avis de l'Inspection des Finances, le marché n'a pas été attribué et qu'un nouvel appel d'offres sera réalisé.

4. Energie

Le Médiateur constate une augmentation du nombre des dossiers relatifs à l'Energie.

Cet accroissement est aisément compréhensible considérant que de nouvelles primes relatives à l'économie d'énergie sont entrées en vigueur début 2004.

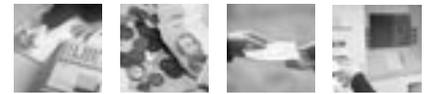
Les réclamations adressées au Médiateur portent essentiellement sur les délais de paiement des aides ou sur les modalités d'introduction de la demande. En effet, selon le type de prime, la demande doit être introduite soit auprès de l'Administration wallonne, soit auprès du fournisseur d'électricité.

De manière générale, ces primes ont suscité peu de contentieux en comparaison du nombre important de dossiers traités par l'Administration: les procédures d'octroi des aides s'inscrivent manifestement dans une logique de simplification administrative et les guichets de l'Energie se montrent efficaces en matière d'accueil et d'information.

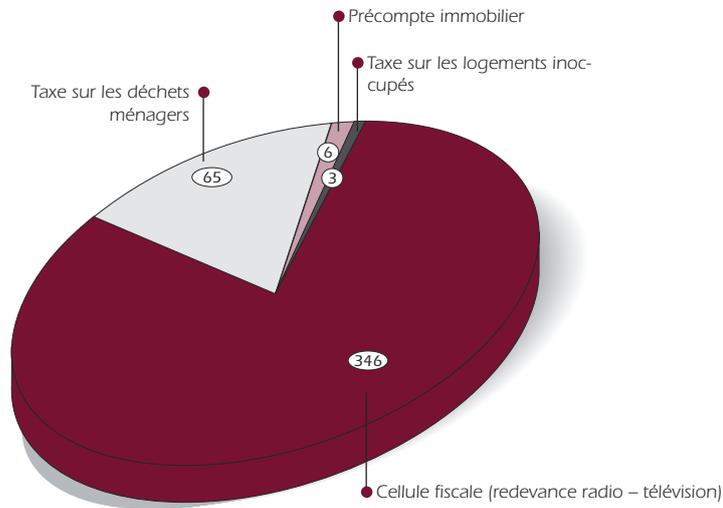
Quant à la suspension de certaines primes, suite à l'épuisement des crédits, elle n'a pas généré de litiges particuliers.



On peut, en effet, relever que les autorités wallonnes ont veillé à prendre les mesures utiles afin d'informer préalablement et largement les administrés de la suspension des aides.



VI. FISCALITÉ



1. Contexte historique

Depuis 1980, la définition du pouvoir fiscal de la Région n'a cessé de s'accroître. L'article 170, §2, de la Constitution reconnaît le pouvoir fiscal des Régions.

La loi ordinaire du 9 août 1980 instaurait un système de ristournes sur des impôts recouverts pour le pouvoir fédéral tels que la ristourne partielle sur le précompte immobilier et les droits d'enregistrement sur les transmissions de biens immeubles. Les Régions étaient autorisées tant à percevoir des centimes additionnels à l'impôt des personnes physiques qu'à accorder des remises sur cet impôt des personnes physiques.

La loi spéciale de financement des Communautés et des Régions du 16 janvier 1989 (qui sera modifiée en 1993 puis en 2001) marque un tournant dans l'attribution encore plus large du pouvoir fiscal aux Régions.

En effet, cette loi attribue aux Régions le produit des impôts recouverts par le pouvoir fédéral; elle leur octroie également les droits de succession et de mutation par décès et modifie les pouvoirs régionaux sur les éléments essentiels des impôts régionaux.

La loi spéciale du 13 juillet 2001 élargit encore le pouvoir fiscal régional par l'ajout d'impôts régionaux aux impôts déjà existants. Cette loi nous intéresse particulièrement parce qu'elle ajoute aux impôts régionaux les redevances radio et télévision, une matière qui a fait l'objet de très nombreuses sollicitations du Médiateur en 2002-2003 et en 2003-2004.

La loi spéciale du 13 juillet 2001 amplifie le pouvoir fiscal régional par le fait qu'elle permet au pouvoir régional de reprendre au pouvoir fédéral, le service des impôts régionaux. Il faut savoir en effet que dans la réalité, ce service des impôts régionaux est géré et assuré par l'Etat fédéral.

Cette loi spéciale renforce aussi le pouvoir fiscal régional par le fait qu'elle permet aux Régions de lever des centimes additionnels. Désormais, la Région a donc des compétences juridiques fiscales sur la définition de certains impôts et de certaines



taxes et dispose d'une compétence organisationnelle pour recouvrer de nouveaux impôts.

2. Le problème posé

Le problème pour les citoyens et – à travers leurs sollicitations – pour le Médiateur de la Région wallonne est le suivant:

Pour ce qui concerne la majorité des matières fiscales régionalisées, c'est l'Administration fiscale fédérale qui, jusqu'à ce jour, assure, en pratique, le recouvrement.

Cela signifie que, tant que la Région wallonne n'a pas décidé de reprendre le service des impôts régionaux, c'est l'Administration fédérale qui gère les matières fiscales régionalisées.

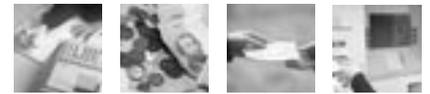
Conformément au décret organique créant l'Institution de Médiateur de la Région wallonne, le Médiateur est compétent pour les difficultés rencontrées par les personnes avec les Administrations régionales wallonnes.

Il en résulte que lorsque des citoyens sollicitent l'intervention du Médiateur, pour certaines matières fiscales régionalisées, il se déclare incompétent du fait que, si la Région wallonne peut légiférer en la matière, c'est encore l'Administration fédérale qui recouvre l'impôt et pratique sur le terrain la matière¹.

Le bloc de matières fiscales régionalisées tel que repris en note de bas de page² est géré par la Région wallonne qui peut, bien entendu, légiférer en la matière et qui l'a déjà fait. A titre d'exemples qui concernent le Médiateur du fait des réclamations reçues, citons la suppression de la taxe sur les déchets ménagers et la diminution de la redevance pour la radio et la télévision.

¹ Par exemple, la taxe de mise en circulation; le précompte immobilier; la taxe de circulation sur les véhicules automobiles; les droits de succession et de mutation par décès; les droits d'enregistrement entre vifs de biens immeubles; les droits d'enregistrement sur les partages partiels ou totaux de biens immeubles situés en Belgique; les cessions à titre onéreux entre copropriétaires, de parties indivises de tels biens; les droits d'enregistrement sur la constitution d'une hypothèque sur un bien immobilier situé en Belgique; la taxe sur les jeux et paris; la taxe sur les appareils automatiques de divertissement; la taxe d'ouverture des débits de boissons fermentées; les droits d'enregistrement sur les transmissions à titre onéreux de biens immeubles; l'euro-vignette.

² La taxe sur les déchets ménagers; les redevances radio et télévision; la taxe sur les logements abandonnés; la taxe sur les sites d'activité économique désaffectés; les taxes, redevances et contributions de prélèvement perçues en vertu du décret-programme 1997 sur la protection des eaux; le produit des amendes appliquées aux fournisseurs d'électricité et aux gestionnaires de réseaux pour non-respect du quota d'électricité verte; les redevances aux raccordements électrique et gazier; la redevance et la rétribution perçues en vertu de la loi du 17 mars 1993, production des végétaux et des produits régionaux; la redevance et la rétribution perçues pour la santé et la qualité des animaux et des produits animaux; les redevances liées à l'exploitation des établissements annexes situés sur le réseau routiers; la taxe sur les automates



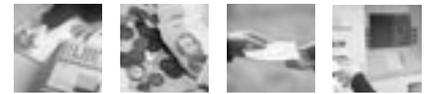
2.1. Tableau illustratif

Voici un tableau explicatif des taxes, redevances, contributions et amendes de la Région wallonne, spécifiant lesquelles de ces matières régionalisées sont encore gérées par l'Administration fédérale et décrivant celles qui sont gérées par la Région wallonne.

| Objet (la matière) et l'Administration gestionnaire | Base légale |
|---|--|
| Redevances radio et télévision (Régionale) | Loi spéciale du 16 janvier 1989, relative au financement des Communautés et des Régions (article 3), telle que modifiée par la loi spéciale du 13 juillet 2001 portant refinancement des Communautés et extensions des compétences fiscales des Régions (article 5). Loi du 13 juillet 1987. Décret du 27 mars 2003. |
| Taxe de mise en circulation (Fédérale) | Loi spéciale du 16 janvier 1989, relative au financement des Communautés et des Régions (article 3), telle que modifiée par la loi spéciale du 13 juillet 2001 portant refinancement des Communautés et extensions des compétences fiscales des Régions (article 5). |
| Précompte immobilier (Fédérale) | Loi spéciale du 16 janvier 1989, relative au financement des Communautés et des Régions (article 3, 5°). |
| Taxe sur les logements abandonnés (Régionale) (Deux constats opérés par les Communes, le deuxième constat sera envoyé à la Direction de l'Urbanisme, qui vérifiera sur place le bâtiment puis, la Division de la Trésorerie procédera à la perception de la taxe) | Décret du 19 novembre 1998 instaurant une taxe sur les logements abandonnés. Décret du 6 mai 1999, relatif à l'établissement, au recouvrement et au contentieux en matières de taxes régionales diverses. |
| Taxe sur les sites d'activités économiques désaffectés (Régionale) | Décret du 19 novembre 1998 instaurant une taxe sur les sites d'activités économiques désaffectés. Décret du 6 mai 1999 relatif à l'établissement, au recouvrement et au contentieux en matière de taxes régionales diverses. |
| Taxes, redevances et contributions de prélèvement perçues en vertu du décret programme 1997 (sur la protection des eaux) (Régionale) | Décret programme du 17 décembre 1997. |
| Taxe sur les déchets ménagers (Régionale) | Décret du 25 juillet 1991 sur les déchets ménagers. |
| Produit des amendes appliquées aux fournisseurs d'électricité et aux gestionnaires de réseaux pour non respect du quota d'électricité verte (Régionale) | Décret du 12 avril 2002, organisant le marché régional du gaz (article 37). |



| Objet (la matière) et l'Administration gestionnaire | Base légale |
|---|--|
| Redevances au raccordement électrique et gazier (Régionale et Intercommunale) | Décret du 19 décembre 2002. |
| Taxe de circulation sur les véhicules automobiles (Fédérale) | Loi spéciale du 16 janvier 1989, relative au financement des Communautés et des Régions (article 3) telle que modifiée par la loi spéciale du 13 juillet 2001 portant refinancement des Communautés et extension des compétences fiscales des Régions (article 5). |
| Redevance et rétribution perçues en vertu de la loi du 17 mars 1993, production des végétaux et des produits régionaux (Régionale – Direction de l'Agriculture) | <p>Loi du 17 mars 1993, relative à la création du fond budgétaire pour la production et protection des végétaux et produits végétaux.</p> <p>Arrêté royal du 24 septembre 1982 déterminant les redevances à payer en matière d'inscription des variétés aux catalogues nationaux des variétés, modifié par les arrêtés royaux du 14 février 1984 et du 3 février 1992.</p> <p>Arrêté royal du 5 septembre 2001, fixant les rétributions dues pour le contrôle des semences et des plants agricoles et horticoles ainsi que les rétributions dues au chef de l'exercice de certaines profession dans l'agriculture, l'horticulture et la sylviculture.</p> <p>Arrêté royal du 17 décembre 1997 déterminant les rétributions à payer dans le cadre de l'agrément comme trieur à façon.</p> <p>Arrêté royal du 20 juillet 2000 modifiant les arrêtés royaux concernant l'agriculture et les classes moyennes suite à l'introduction de l'euro.</p> <p>Arrêté royal confiant aux Régions l'exécution de certaines tâches relevant de la compétence de l'Agence fédérale pour la sécurité de la chaîne alimentaire.</p> |
| Redevance et rétribution perçues pour la santé et la qualité des animaux et des produits animaux (Régionale – Direction de l'Agriculture) | Loi organique du 23 mars 1998 créant le fond budgétaire pour la santé et la qualité des animaux et des produits animaux. |
| Redevances liées à l'exploitation des établissements annexes situés sur le réseau routier Région wallonne, SOFICO et MET (Régionale) | <p>Loi spéciale du 8 août 1980 de réforme institutionnelle, modifiée par la loi spéciale du 8 août 1988.</p> <p>Loi spéciale du 16 janvier 1989 relative au financement des Communautés et des Régions.</p> |
| Droits de succession et de mutation par décès (Fédérale) | Loi spéciale du 16 janvier 1989 relative au financement des Communautés et des Régions (article 6, §2). |



| Objet (la matière) et l'Administration gestionnaire | Base légale |
|---|---|
| Droits d'enregistrement sur les donations entre vifs de biens immeubles (Fédérale) | Loi spéciale du 16 janvier 1989, relative au financement des Communautés et des Régions (article 3) telle que modifiée par la loi spéciale du 13 juillet 2001, portant refinancement des Communautés et extension des compétences fiscales des Régions (article 5). |
| Droits d'enregistrement sur les partages partiels ou totaux de biens immeubles situés en Belgique, les cessions à titre onéreux entre copropriétaires, de parties indivises de tels biens (Fédérale) | Loi spéciale du 16 janvier 1989, relative au financement des Communautés et des Régions (article 3) telle que modifiée par la loi spéciale du 13 juillet 2001 portant refinancement des Communautés et extension des compétences fiscales des Régions (article 5). |
| Droits d'enregistrement sur la constitution d'une hypothèque sur un bien immeuble situé en Belgique (Fédérale) | Loi spéciale du 16 janvier 1989 relative au financement des Communautés et des Régions (article 3) telle que modifiée par la loi spéciale du 13 juillet 2001 portant refinancement des Communautés et extension des compétences fiscales des Régions (article 5). |
| Taxe sur les jeux et paris (Fédérale) | Loi spéciale du 16 janvier 1989, relative au financement des Communautés et des Régions (article 3, 1°). |
| Taxe sur les appareils automatiques de divertissement (Fédérale) | Loi spéciale du 16 janvier 1989, relative au financement des Communautés et des Régions (article 3, 2°). |
| Taxe d'ouverture des débits de boissons fermentées (Fédérale) | Loi spéciale du 16 janvier 1989, relative au financement des Communautés et des Régions (article 3, 3°). |
| Droits d'enregistrement sur les transmissions à titre onéreux de biens immeubles (Fédérale) | Loi spéciale du 16 janvier 1989, relative au financement des Communautés et des Régions (article 3, 5°). |
| Euro-vignette (Fédérale) | Loi spéciale du 16 janvier 1989, relative au financement des Communautés et des Régions (article 3) telle que modifiée par la loi spéciale du 13 juillet 2001, portant refinancement des Communautés et extension des compétences fiscales des Régions (article 5). |
| Taxe sur les automates (Régionale) | Décret du 19 novembre 1998 instaurant une taxe sur les automates en Région wallonne et décret du 6 mai 1999 relatif à l'établissement, au recouvrement et au contentieux en matières de taxes régionales diverses. |



Recommandation 2004-13:

Fiscalité wallonne – Evaluation des outils de gestion fiscale

Une recommandation du Médiateur peut être avancée et se situe d'ailleurs dans le prolongement des initiatives du Ministre du Budget, à savoir:

- évaluer les capacités de la Région wallonne à mettre en place, les outils de gestion des impôts transférés;
- créer une administration spécifique et unifiée pour gérer les matières fiscales, et ce par souci de simplification administrative.

En effet, il ressort du tableau que certaines matières, lorsqu'elles sont gérées par la Région wallonne, le sont par plusieurs Administrations régionales, ce qui augmente l'incompréhension du citoyen. Par exemple, la redevance et la rétribution perçues en vertu de la loi du 17 mars 1993, relative à la production des végétaux et aux produits régionaux, est assurée par la Direction de l'Agriculture du Ministère de la Région wallonne, alors que la taxe sur les déchets ménagers est assurée par la Division de la Trésorerie du Ministère de la Région wallonne.

La perception des redevances radio et télévision est assurée par un service qui relève du Gouvernement wallon, alors que l'enrôlement de la taxe sur les logements abandonnés se fait par la Division de la Trésorerie du Ministère de la Région wallonne, après deux constats opérés par les communes et/ou la Direction de l'Urbanisme de ce même Ministère.

Cela étant, la multiplicité des services administratifs s'occupant de ces matières, n'empêche pas les bonnes relations de coopération avec le service du Médiateur de la Région wallonne. Il n'en va pas toujours de même des relations des citoyens avec les administrations.

3. Quelques situations marquantes

3.1. Le droit d'enregistrement

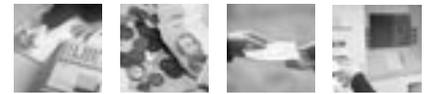
La matière des droits d'enregistrement a été régionalisée, mais l'Administration fiscale fédérale continue à recouvrer les droits d'enregistrement.

C'est pourquoi, en cas de problème avec les Services fiscaux fédéraux, des citoyens introduisent leurs réclamations à ce sujet auprès du Collège des Médiateurs fédéraux.

Comme la législation et la réglementation en matière de droits d'enregistrement sont régionalisées, le Collège des Médiateurs fédéraux a attiré l'attention du Médiateur de la Région wallonne sur deux questions.

La première problématique soulevée par le Collège des Médiateurs fédéraux peut être expliquée et développée de la manière suivante.

En droit, un compromis de vente vaut vente. Or, les réclamations mettent en exergue le fait que le citoyen perd souvent de vue que le compromis de vente vaut vente entre les parties, et que le compromis doit être présenté dans les quatre mois de sa conclusion à la formalité de l'enregistrement.



De toutes manières, les droits d'enregistrement sont exigibles, même si le compromis n'a pas été soumis à la formalité de l'enregistrement.

Le Collège des Médiateurs fédéraux est confronté à des situations dans lesquelles, malgré la signature du compromis de vente, les parties ne poursuivent pas la vente (du fait qu'un acheteur se suicide ou du fait aussi qu'un acheteur refuse de passer l'acte authentique de vente). Malgré cela, le Trésor fédéral exige le versement des droits d'enregistrement, alors que la mutation immobilière n'est pas encore effective.

D'après le Collège des Médiateurs fédéraux, l'Administration du Cadastre, de l'Enregistrement et du Domaine (ACED) a déjà eu l'occasion d'aborder cette question, notamment avec les représentants des Régions.

Le Médiateur de la Région wallonne ne peut pas se saisir d'initiative de réclamations de ce genre puisque l'Administration fédérale fiscale est compétente pour « la gestion et la pratique de cette matière ».

Cependant, sur la base de son pouvoir d'information, le Médiateur de la Région wallonne a transmis ce dossier au Ministre du Budget de la Région wallonne, considérant que la réglementation relative aux droits d'enregistrement est de son ressort (la Région wallonne peut légiférer en cette matière).

Le Code des droits d'enregistrement, d'hypothèque et de greffe prévoit une possibilité de restitution des droits d'enregistrement acquittés « lorsque les parties ou l'une d'entre elles ont demandé au juge de prononcer la résolution ou la révocation judiciaire de la convention dans l'année de sa passation ».

Le Médiateur a interrogé le Ministre de tutelle sur la possibilité d'attirer l'attention des notaires instrumentants et des agences immobilières sur cette disposition en leur demandant d'insister sur les explications relatives à cette disposition dès la signature du compromis de vente. Il a également demandé au Ministre sa position à ce sujet.

La deuxième problématique peut être expliquée et développée de la manière suivante.

Les droits d'enregistrement pour ce qui concerne l'acquisition d'une habitation modeste.

Les droits d'enregistrement s'élèvent à 12,5 %. Cependant, pour un revenu cadastral inférieur à 745 €, un acquéreur peut bénéficier d'un régime de faveur, c'est-à-dire d'un taux réduit des droits d'enregistrement qui s'élève à 6,5 %.

Pour pouvoir bénéficier de ce taux réduit des droits d'enregistrement d'une habitation modeste, l'acquéreur doit s'inscrire dans le Registre de la population à l'adresse du bien acquis dans les 3 années de l'acquisition de l'habitation modeste.

L'acte authentique mentionne expressément cette condition.

D'après le Collège des Médiateurs fédéraux, les acquéreurs perdent de vue cette condition-là, ce qui provoque le rappel des droits d'enregistrement supplémentaires majorés d'une amende.

Le Collège des Médiateurs fédéraux indique que les Directions régionales de l'Enregistrement font preuve de clémence lors de l'examen des demandes des remises d'amendes.



Cependant, ils attirent l'attention du Médiateur de la Région wallonne sur le fait que le Ministre des Finances et du Budget de la Région flamande aurait proposé au Gouvernement flamand de nouvelles dispositions réglementaires en la matière.

Celui-ci aurait suggéré de diminuer la sanction mise à charge du propriétaire lorsque l'infraction aux dispositions du Code des droits d'enregistrement n'a pas été commise dans l'intention d'éluider l'impôt.

De plus, le Collège des Médiateurs fédéraux a suggéré à l'ACED au début de l'année 2004, de mettre en place une procédure de rappel aux propriétaires d'immeubles acquis sous le bénéfice des droits d'enregistrement réduits.

Ce Collège propose en effet que l'Administration leur adresse un courrier 6 mois avant l'expiration du délai de 3 ans, rappelant l'obligation de domiciliation. L'ACED aurait marqué récemment son accord de principe sur cette proposition.

Le Médiateur de la Région wallonne a posé les questions suivantes au Ministre du Budget de la Région wallonne.

Considérant que des réunions ont eu lieu avec l'ACED et les représentants de la Région wallonne:

- 1) le législateur flamand a jugé utile d'insérer cette proposition (de diminution de la sanction), alors que le législateur wallon n'a pas jugé utile de le faire. Quelles en sont les raisons ou la faisabilité dans le contexte socio-économique wallon ?
- 2) est-il aisé de vérifier en pratique les éléments prouvant que les particuliers n'ont pas cherché à éluder l'impôt ? Pour ce qui concerne le rappel proposé par le Collège des Médiateurs fédéraux, la Région wallonne pourrait-elle interroger l'Administration fiscale fédérale au sujet de la pertinence de cette procédure sur le terrain ? Est-elle lourde, complexe, applicable facilement ? Quel en est le budget ?
- 3) ce contrôle a posteriori serait-il adapté au contexte socio-économique wallon ?
- 4) cela étant, si cette proposition de rappel peut être considérée comme une facilité chez les voisins flamands, serait-elle envisageable du côté wallon ? Serait-elle applicable et faisable ?

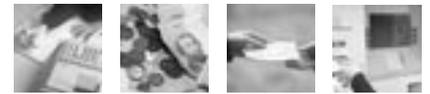
A ce jour, ce dossier est en cours.

3.2. La taxe sur les logements abandonnés

La Région wallonne (DGATLP) ou la commune établit le recensement des logements abandonnés. Après 2 constats, échelonnés à 12 mois d'intervalle, actant que le logement est abandonné, une taxe sera perçue par la Région wallonne.

Les enrôlements, se font par la Division de la Trésorerie de la Région wallonne.

Deux réclamations ont été introduites auprès du Médiateur au sujet des constats ci-dessus évoqués. Le Médiateur a, en l'occurrence, expliqué les étapes suivies par l'Administration permettant d'aboutir, s'il échet, à l'enrôlement.



3.3. La taxe sur la radio et la télévision

Pour ce qui concerne la taxe radio et télévision, les difficultés de communiquer avec le service de perception de cette taxe ont été soulevées par les citoyens durant cet exercice, mais dans une moindre proportion que durant l'année 2002-2003.

En revanche, nombreuses sont les réclamations portant encore sur «la période d'imposition». En effet, les contestations portent sur le fait qu'une redevance est légalement due pour une période de 12 mois consécutifs, alors que dans la réalité, la personne détentrice de l'appareil de télévision est décédée 3 jours « seulement » après le début de la période d'imposition ou encore que la personne détentrice de l'appareil a quitté son domicile définitivement pour s'installer dans une maison de repos, peu de temps après le début de la période d'imposition.

Dans ces cas, le service de perception de la taxe sur la télévision résidence, a confirmé l'exigibilité de la redevance pour la totalité de la période.

Les interventions du Médiateur, n'ont pu aboutir à la modification de la décision initiale. Le service de perception s'est retranché derrière l'application stricte de la réglementation ou encore le principe de l'égal traitement des dossiers.

A la lueur de quelques réclamations, le service de perception de la taxe a, cette année encore, rappelé qu'une redevance est due par le seul fait de la détention d'un appareil ou ensemble d'appareils permettant de capter des émissions de télévision, quel que soit au surplus l'usage qui en est fait. Le fait qu'une télévision ne soit pas raccordée à un réseau de télédistribution ou à une antenne, ou qu'elle soit temporairement en panne ne remet pas en cause l'exigibilité de la redevance. Par exemple, bien qu'une personne soit en maison de repos, la redevance reste due dans la mesure où la détention d'une télévision reste effective à son domicile.

A la lumière de certaines réclamations, le service de perception de la taxe sur la télévision résidence a rappelé que, conformément à la loi du 13 juillet 1987 modifiée par le décret du 27 mars 2003, pour les détenteurs dont le nom commence par une lettre allant de «A à J», la date de début de période imposable est le 1er avril, et pour les autres, de «K à Z», la date de début de période imposable est le 1er octobre.

Pour ce qui concerne la redevance autoradio, comme il a été rappelé dans plusieurs affaires, lorsqu'une détention d'autoradio s'achève après la date de début de période d'imposition, la redevance reste due pour la totalité de la période.

La plupart des contestations montrent une méconnaissance de la part des citoyens de la réglementation en la matière.

Les relations entre le service de perception de la taxe sur la radio et la télévision et le Médiateur se sont déroulées cette année dans un climat de confiance et de collaboration constantes, les membres du service de radio-télévision redevances étant disponibles pour répondre aux interrogations du Médiateur.

Enfin, il faut souligner les efforts considérables d'information qui ont été accomplis par ce service à l'égard des usagers, notamment par l'envoi d'un document informant les redevables de manière détaillée, et dans un langage accessible sur les modalités de cette taxe et sur les recours en cas de contestation.



3.4. La taxe sur les déchets ménagers (Division de la Trésorerie)

En 2003, aucun avertissement-extrait de rôle n'a été délivré aux citoyens puisque la taxe sur les déchets ménagers a été supprimée au 1er janvier 2003.

Des réclamations ont néanmoins été introduites auprès du Médiateur.

En effet, la Division de la Trésorerie du Ministère de la Région wallonne s'est attelée cette année à envoyer les rappels pour l'année 2002 et à déterminer les dossiers qui ont fait l'objet de contraintes par voie d'huissier pour l'année 2001.

Les réclamations auprès du Médiateur ont donc porté sur les envois des rappels et les envois des contraintes par huissier.

Les interventions du Médiateur auprès de l'Administration concernée ont permis à celle-ci au fil des problèmes soulevés, de rappeler qu'un changement de domicile à l'intérieur de la Région wallonne reste sans effet sur la taxe. Cette dernière est due dans sa totalité et elle n'est réclamée qu'une seule fois par an pour un seul domicile, celui au 1er janvier.

Cette taxe ne concerne en aucun cas un bâtiment en particulier mais bien la ou les personnes physiques se trouvant domiciliées sur le territoire de la Région wallonne le 1er jour de l'année civile.

Dans certains dossiers, l'intervention du Médiateur a pu aboutir à la rectification d'une erreur et à la suppression de l'amende et des frais de recommandé.

En effet, il est arrivé que l'adresse mentionnée dans les fichiers de l'Administration ne corresponde pas à l'adresse réelle du citoyen lors de l'envoi de la taxe 2001.

Suite à la demande du Médiateur d'un nouvel examen du dossier, l'amende et les frais de recommandé relatifs à la taxe 2001, ont été supprimés et le Receveur des Taxes et Redevances a sollicité auprès de l'huissier, le retour du dossier du redevable et la suppression des frais de justice afférents au recouvrement dont le particulier avait fait l'objet.

Dans certains cas, les citoyens ont contesté avoir reçu un quelconque courrier, notamment un avertissement-extrait de rôle, relatif à la taxe 2001. L'Administration répondait que son courrier n'avait pas fait l'objet d'un retour postal.

Cependant, l'Administration, dans certaines circonstances où la bonne foi des redevables a été prouvée, a supprimé l'amende (prévue par l'article 28 du décret du 21 juillet 1991); il s'agissait de redevables qui ont payé dans le délai prescrit par l'avertissement-extrait de rôle, les taxes des trois années antérieures à celle pour laquelle des sommes restent dues.

Par ailleurs, il est arrivé au Médiateur d'attirer l'attention de l'Administration à plusieurs reprises sur le vécu quotidien de l'un ou l'autre redevable.

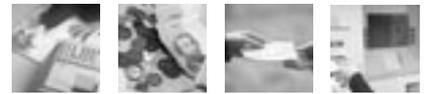


Dossier 2004-700:

Taxe non acquittée

Le redevable ne s'était pas acquitté de la taxe sur les déchets ménagers depuis de nombreuses années, et accumulait les dettes à tel point que ni le CPAS, ni le Centre de médiation de dettes ne pouvaient dégager de solution à son égard.

Bien que 4 huissiers poursuivaient cette personne, considérant qu'elle s'était volontairement portée préjudice à elle-même, la Division de la Trésorerie avait accepté un étalement des paiements selon des modalités à fixer avec les huissiers. L'Administration constatait qu'elle



avait fait le maximum en deans les limites légales et réglementaires qui lui sont imparties et qu'elle ne pouvait consentir davantage ni aller au-delà de ce qui avait déjà été fait, par respect du principe de l'égal traitement des dossiers.

Le Médiateur de la Région wallonne estimait également qu'il ne pouvait intervenir davantage.

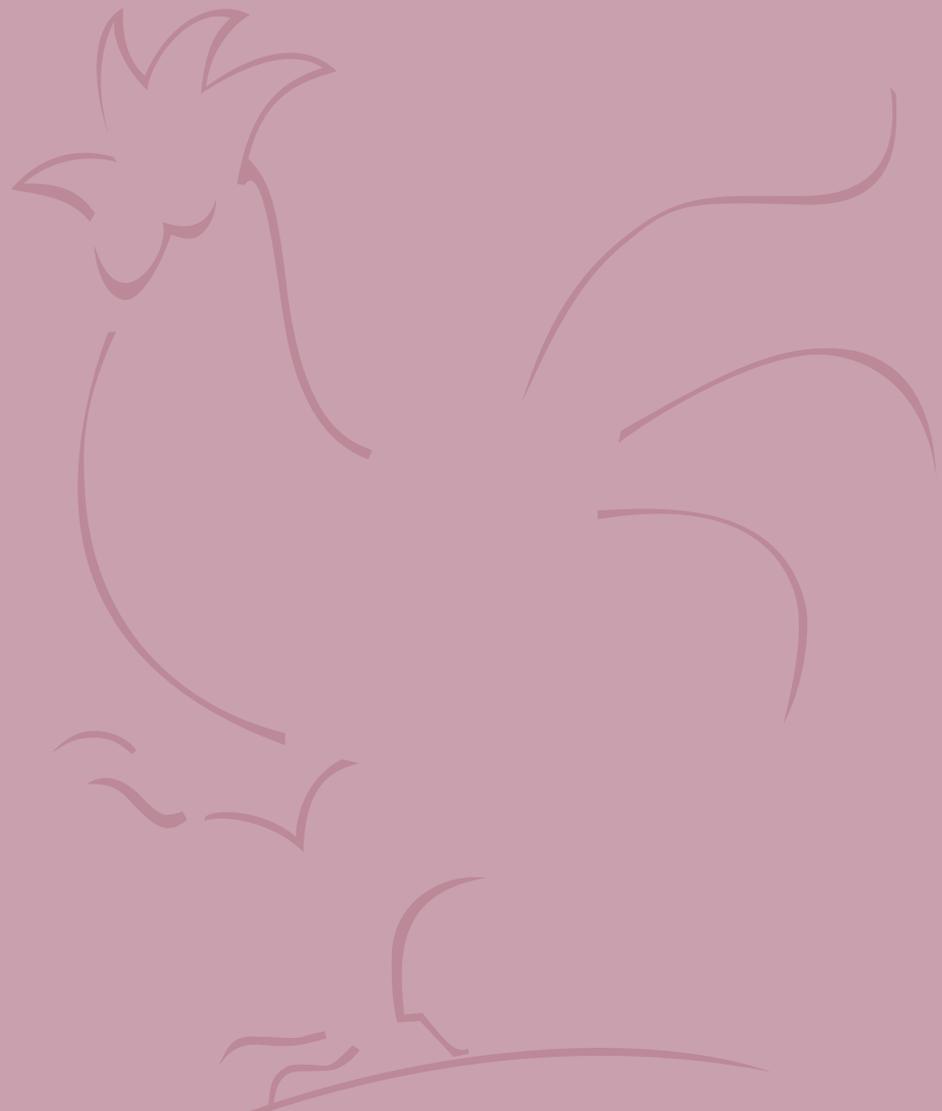
Enfin, le cas des personnes incarcérées mais qui restent redevables de la taxe sur les déchets ménagers n'a pu être résolu, malgré plusieurs observations réitérées du Médiateur.



Dossier 2004-1238:

Taxe due en cas d'incarcération

Une personne incarcérée estimait ne pas devoir payer la taxe sur les déchets ménagers et avait sollicité l'intervention du Médiateur à cet effet. La Division de la Trésorerie a rappelé, une fois de plus, au Médiateur et au redevable que le décret du 25 juillet 1991 ne prévoit aucune possibilité d'exonération ni de réduction de la taxe sur les déchets ménagers au profit des personnes incarcérées. Cela signifie que, nonobstant le fait d'avoir été incarcéré lors de la période concernée, le réclamant restait redevable de la taxe sur les déchets ménagers ainsi que des frais inhérents à son recouvrement. A cette occasion, l'Administration rappelait que l'article 1er, 2° de l'arrêté du Gouvernement wallon du 6 mai 1999 établissant un barème de remise de l'amende applicable à la taxe sur les déchets ménagers énonce que « l'amende n'est pas due si le redevable est bénéficiaire du minimex suivant les dispositions de la loi sur le minimex du 7 août 1974 ou s'il établit que ses revenus sont égaux ou inférieurs au minimum de moyens d'existence à condition que le redevable s'acquitte du paiement intégral de la taxe et du respect ponctuel des facilités de paiement éventuellement accordées pour l'acquiescement de ladite taxe ».



Partie 5

DONNÉES STATISTIQUES

- I. Introduction générale
- II. Réception des réclamations
- III. Réclamations orales
- IV. Répartition des réclamations par Administration et domaine de compétence
- V. Le Ministère de la Région wallonne (MRW)
- VI. Le Ministère wallon de l'Équipement et des Transports (MET)
- VII. Les Organismes d'intérêt public (OIP)



I. INTRODUCTION GÉNÉRALE

Au cours de l'exercice écoulé, le Médiateur de la Région wallonne a ouvert 1.653 dossiers, soit une augmentation de l'ordre de 9% du nombre de réclamations par rapport à l'exercice précédent.

Sur les 1.099 dossiers recevables instruits, 943 dossiers étaient clôturés (soit 85,80%) alors que 156 réclamations restaient à l'instruction. La part relative des dossiers restant à l'instruction par rapport à l'exercice précédent est en très légère augmentation, passant de 8,65% à 9,44%.

Parmi les dossiers, 456 (soit 27,59%) ont été refusés pour irrecevabilité.

98 dossiers concernaient une simple demande d'information. A noter que le poids relatif des demandes d'information est en diminution significative: 5,93% en 2004 en lieu et place de 10,29% en 2003.

En vertu de l'article 10 du décret du 22 décembre 1994, sur les 456 dossiers irrecevables, 308 ont été écartés car ils concernent des matières pour lesquelles le Médiateur de la Région wallonne n'est pas compétent.

50 réclamations concernent un litige de droit privé, en augmentation importante par rapport aux 29 litiges de droit privé reçus lors de l'exercice précédent.

Les 258 dossiers restants concernent soit une matière fédérale (67 dossiers), soit une matière communautaire (5 dossiers), soit une matière communale (186 dossiers).

Le Médiateur de la Région wallonne a par ailleurs refusé de traiter 148 réclamations (soit 8,95% des dossiers ouverts), parce qu'elles étaient manifestement non fondées (3 dossiers), ou prématurées (11 dossiers), ou introduites trop tard, soit plus d'un an après les faits (1 dossier).

Le nombre de réclamations refusées pour cause d'absence de démarches préalables se monte à 55 dossiers (en forte baisse par rapport à l'exercice précédent) et 44 dossiers ont été clôturés vu l'absence de suite réservée aux courriers du Médiateur, sollicitant des renseignements complémentaires.

Enfin, 6 réclamations concernaient un litige entre l'Administration et l'un de ses agents, 6 réclamations ont été déposées anonymement, 14 réclamations faisaient l'objet d'une procédure juridictionnelle en cours et 8 réclamants n'exprimaient pas formellement de grief envers l'Administration.

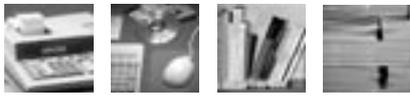
En ce qui concerne les dossiers instruits et clôturés, 245 d'entre eux (soit 25,98%) ont débouché sur une issue totalement favorable pour le réclamant.

109 dossiers ont trouvé une issue partiellement favorable pour le réclamant (soit 11,56%).

Comparé à l'exercice précédent, **soulignons la forte progression du nombre de dossiers pour lesquels le Médiateur a obtenu une issue totalement ou partiellement favorable: 354 en 2004 contre 227 en 2003, soit une augmentation de près de 56% des résultats positifs.**

Dans 130 cas, l'action du Médiateur n'a pas permis d'obtenir satisfaction pour le réclamant.

Enfin, dans 459 dossiers, le Médiateur a estimé que la réclamation, après instruction, n'était pas fondée.



II. RÉCEPTION DES RÉCLAMATIONS

Durant l'exercice 2003-2004, le Médiateur de la Région wallonne a reçu 855 réclamations écrites (soit 51,72%). Ces chiffres sont en diminution significative par rapport à l'exercice précédent. En effet, lors de l'exercice 2002-2003, 948 réclamations avaient été transmises par écrit (soit 62,58% des dossiers ouverts).

Cette diminution s'explique par l'augmentation des réclamations déposées oralement lors des permanences décentralisées.

Au cours de l'exercice clôturé, 481 réclamations ont été déposées lors de l'une de ces permanences décentralisées, ce qui représente 29,10% des dossiers ouverts.

Nous observons également une augmentation significative de l'utilisation d'Internet, par l'envoi d'un courriel, 231 réclamations (soit 13,98%) et via le formulaire interactif de dépôt de réclamation, 86 réclamations (soit 5,20%). Par rapport à l'exercice antérieur, la part relative d'Internet passe de 12,21% à 19,18%.

III. RÉCLAMATIONS ORALES

Le nombre de réclamations orales ne cesse d'augmenter au fur et à mesure des exercices. En effet, lors de l'exercice 2002-2003, 382 réclamations avaient été déposées lors des permanences, alors que pour l'exercice 2003-2004, le chiffre atteint 481 et représente près de 30% des dossiers ouverts.

Deux permanences font l'objet d'une diminution relative de fréquentation, à savoir Nivelles qui passe de 24 à 14 dépôts de réclamations et Wavre qui passe de 19 à 16.

6 permanences bénéficient d'une fréquentation relativement stable. Ainsi, Mons passe de 40 à 44 réclamations déposées, Tournai de 54 à 59, Charleroi de 47 à 44, Eupen de 18 à 17 et La Louvière de 33 à 37.

Une forte augmentation est observée ailleurs. Ainsi, le siège de Namur a accueilli 84 réclamants lors de l'exercice clôturé contre 66 lors du précédent.

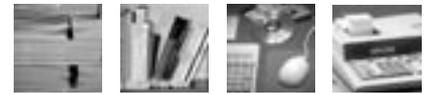
Philippeville est passée de 1 à 9, Verviers de 3 à 31, Marche de 3 à 9. Il est à noter que ces trois permanences ont été lancées durant l'exercice 2002-2003. Deux permanences «historiques» ont également connu une forte progression: Arlon passant de 23 à 38 réclamations et Liège de 51 à 73.

Durant l'exercice 2003-2004, deux nouvelles permanences ont été lancées: Bruxelles (en collaboration avec le service de médiation de la Communauté française) et Dinant.

IV. RÉPARTITION DES RÉCLAMATIONS PAR ADMINISTRATION ET DOMAINE DE COMPÉTENCE

Sur les 1.653 dossiers ouverts au sein du service du Médiateur de la Région wallonne au cours de l'exercice 2003-2004, 1.325 concernent directement une autorité régionale wallonne.

La différence constatée entre les 1099 dossiers recevables instruits et les 1325 dossiers concernant directement une autorité régionale wallonne provient du fait que dans les 1325 sont inclus les demandes d'information relatives à une autorité ré-



gionale wallonne, les réclamations n'ayant pas fait l'objet de démarches préalables, déposées anonymement, prématurées,...

Parmi ceux-ci, 668 (soit 50,42%) concernent le Ministère de la Région wallonne, 346 dossiers, soit 26,11%, sont relatifs à la Cellule fiscale.

En ce qui concerne les OIP et MET, le nombre de dossiers est respectivement de 249 (soit 18,79%) et 62 (soit 4,68%).

Par rapport aux statistiques présentées dans le précédent Rapport annuel, nous avons isolé les dossiers relatifs à la Cellule fiscale. En effet, cette Cellule est directement placée sous l'autorité du Ministre du Budget et non sous celle du Ministère de la Région wallonne.

Par rapport aux exercices précédents, la répartition relative évolue quelque peu. En effet, une diminution générale est observée pour le MRW (passant de 56,51% à 50,42%), le MET (passant de 6,17% à 4,68%) et les OIP (passant de 23,48% à 18,79%). L'ensemble de ces diminutions étant compensé par l'augmentation des réclamations traitées par la Cellule fiscale et relatives à la taxe radio-télévision: 346 dossiers en lieu et place de 168 lors de l'exercice précédent.

V. 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 367 dossiers ouverts. Par rapport à l'exercice précédent, nous observons un léger tassement en termes absolus: 367 en 2004 contre 374 en 2003.

Notons qu'au sein de cette Direction générale, la Division du Logement concentre 203 dossiers et la Division de l'Aménagement et de l'Urbanisme 157 dossiers.

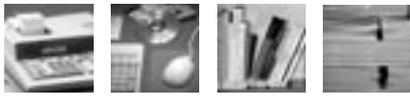
Le Secrétariat général du Ministère de la Région wallonne comptabilise 77 dossiers (soit 11,53% des dossiers relatifs au MRW), ce qui constitue une nette diminution par rapport aux exercices précédents. La suppression de la taxe sur les déchets ménagers a sans nul doute influencé ce résultat.

La Direction générale des Ressources naturelles et de l'Environnement est concernée par 76 réclamations (soit 11,38%). Elle est suivie de la Direction générale de l'Economie et de l'Emploi avec 66 dossiers dont 45 concernant la seule Division des PME. Viennent ensuite la Direction générale des Technologies, de la Recherche et de l'Energie avec 40 dossiers (soit 5,99%), dont 39 attribués à la Division de l'Energie, et la Direction générale de l'Agriculture avec 17 dossiers (soit 2,54%).

La Direction générale de l'Action sociale et de la Santé et la Direction générale des Pouvoirs locaux ferment la marche avec respectivement 14 (soit 2,09%) et 11 (soit 1,65%) dossiers.

VI. LE MINISTÈRE WALLON DE L'EQUIPEMENT ET DES TRANSPORTS (MET)

Cette année, la Direction générale des Autoroutes et Routes passe ainsi à 66,13% avec 41 dossiers contre 56% et 42 dossiers ouverts l'an dernier. Les Directions générales des Transports et des Voies hydrauliques sont concernées par 7 dossiers



chacune. Elles passent respectivement de 20% à 11,29% et de 15% à 11,29%.

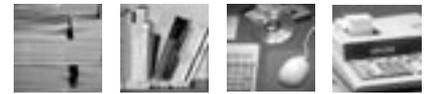
Une seule réclamation concerne la Direction générale des Services techniques. Enfin, 6 dossiers (soit 9,68%) relatifs au Secrétariat général ont été ouverts durant l'exercice.

VII. LES ORGANISMES D'INTÉRÊT PUBLIC (OIP)

14 Organismes d'intérêt public ont fait l'objet de l'ouverture de dossiers au sein du service du Médiateur de la Région wallonne. Le Logement social, soit la SWL et les sociétés de logement, reste la principale préoccupation avec 116 dossiers ouverts, soit 46,59% des réclamations relatives aux OIP.

54 réclamations (soit 21,69%) ont concerné la SWDE. Ensuite, viennent l'AWIPH et la SRWT avec respectivement 39 (soit 15,67%) et 14 (soit 5,62%) dossiers.

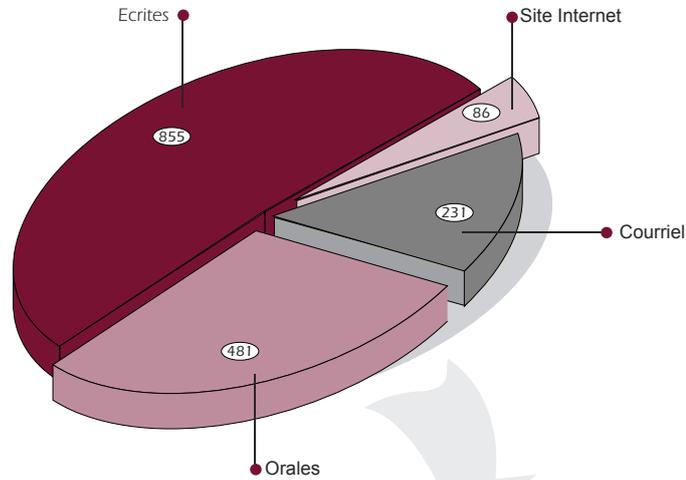
Pour le reste, le FOREM avec 10 dossiers (soit 4,02%), la SWCS avec 5 dossiers (soit 2,01%), la SPGE, l'IFAPME et l'APAQ-W avec chacun 2 dossiers (soit 0,80%). Les autres OIP sont concernés par une seule réclamation, à savoir les Centres hospitaliers, l'OPT, Sofibail, la SPAQUE, la SOWAER.



RÉCEPTION DES RÉCLAMATIONS

Total

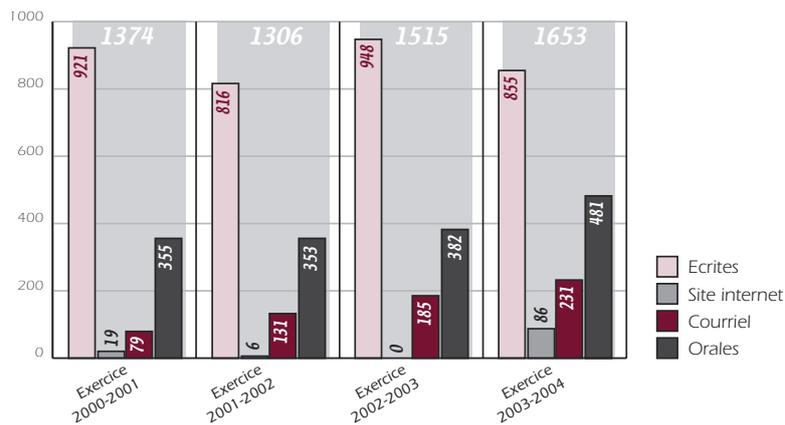
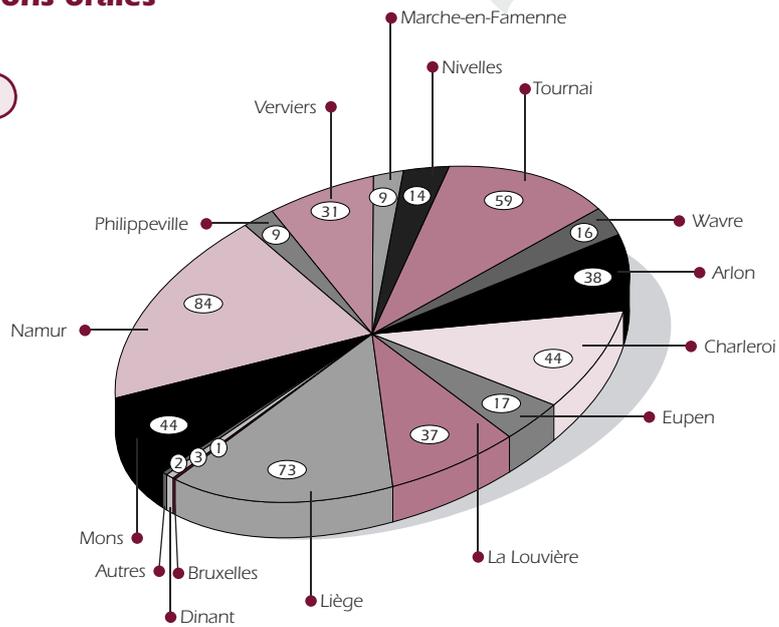
1653

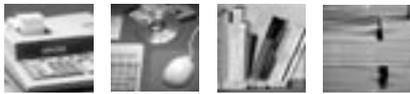


Réclamations orales

Total

481

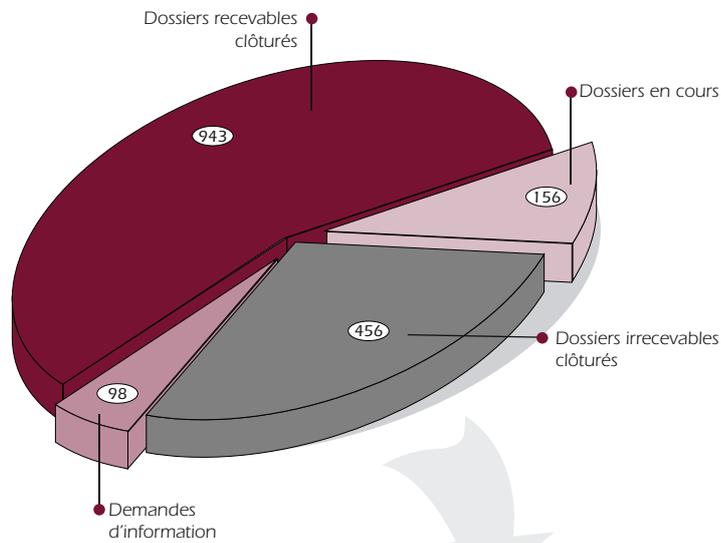




BILAN DES RÉCLAMATIONS

Total

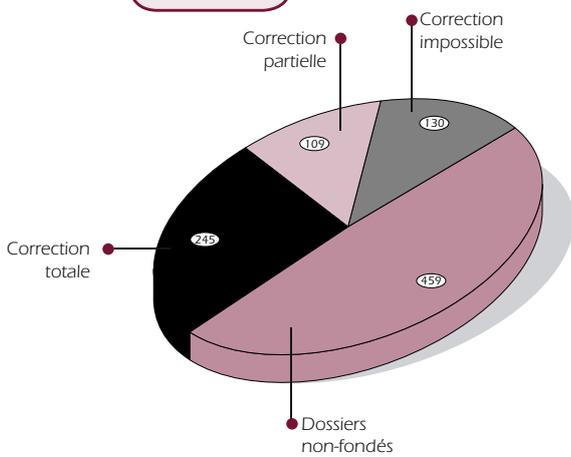
1653



Dossiers recevables clôturés

Total

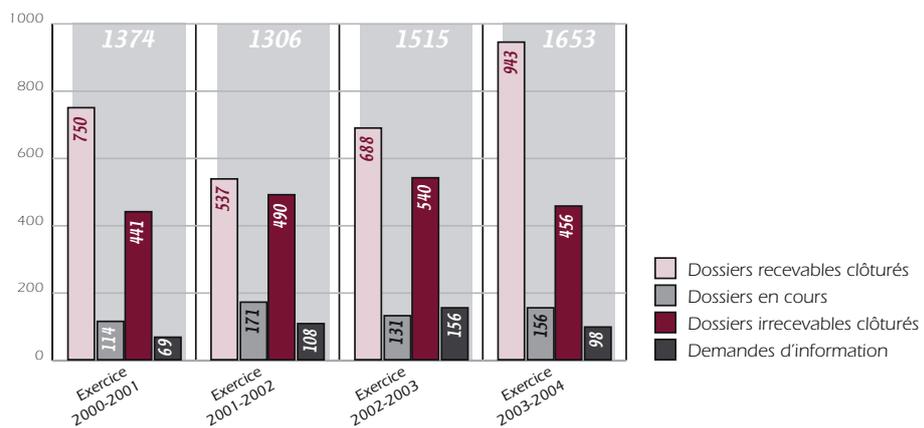
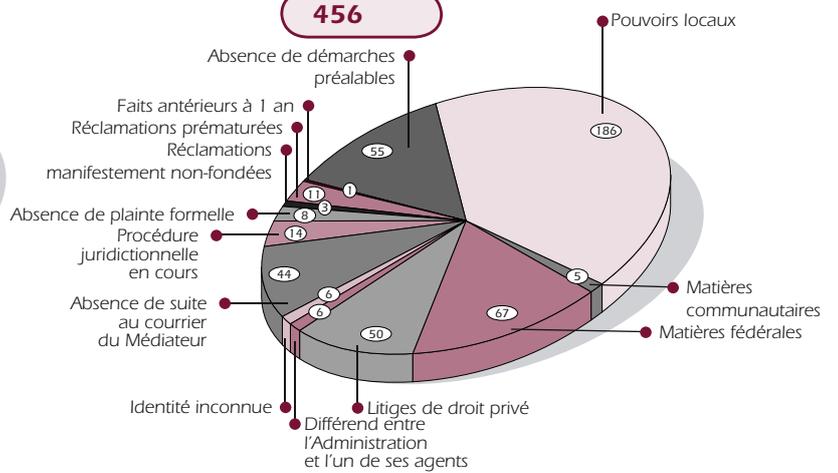
943

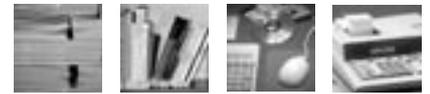


Dossiers irrecevables clôturés

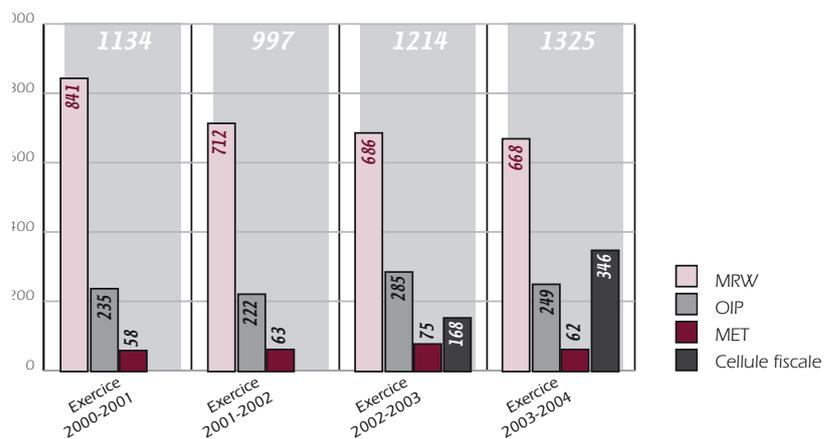
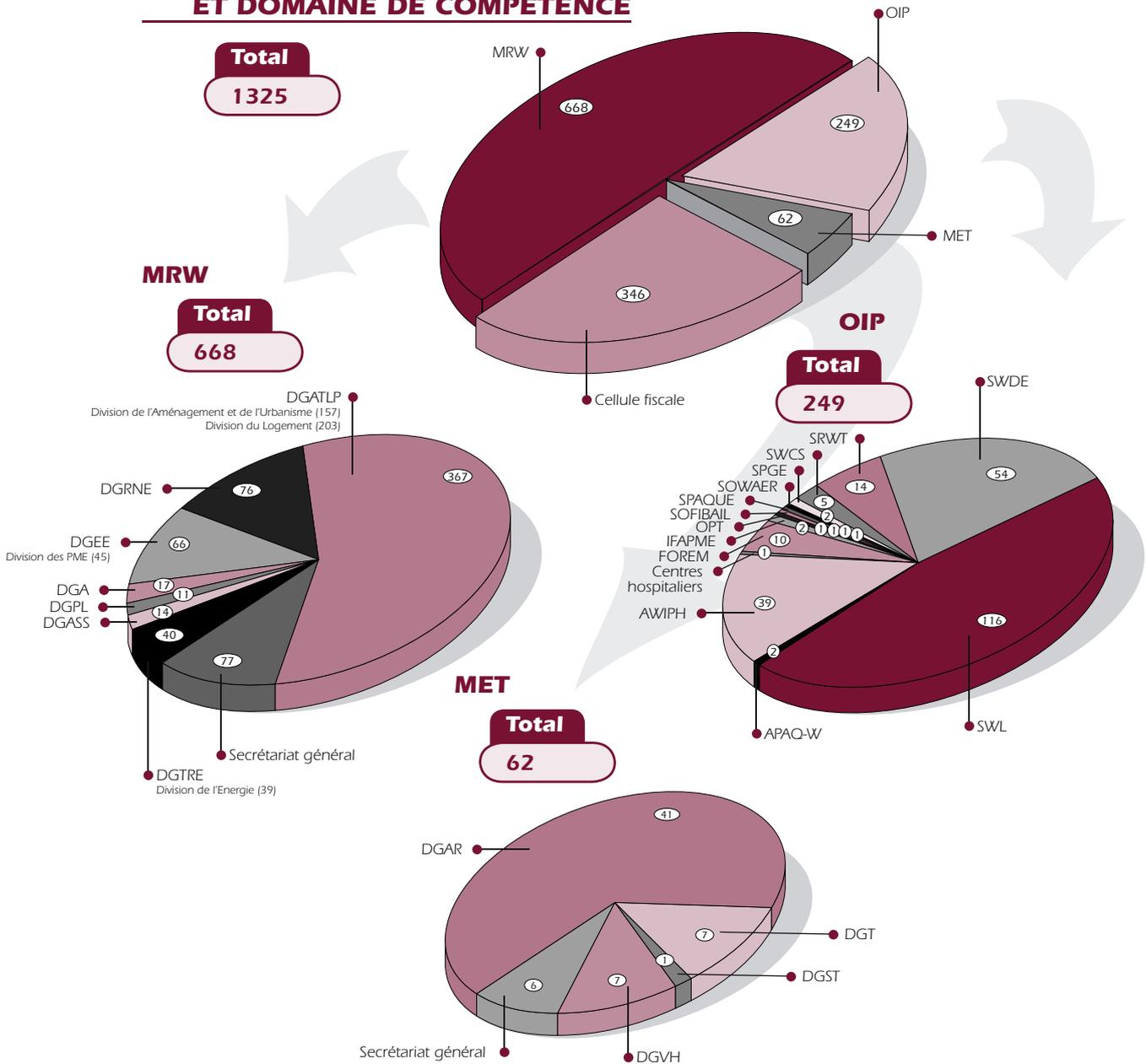
Total

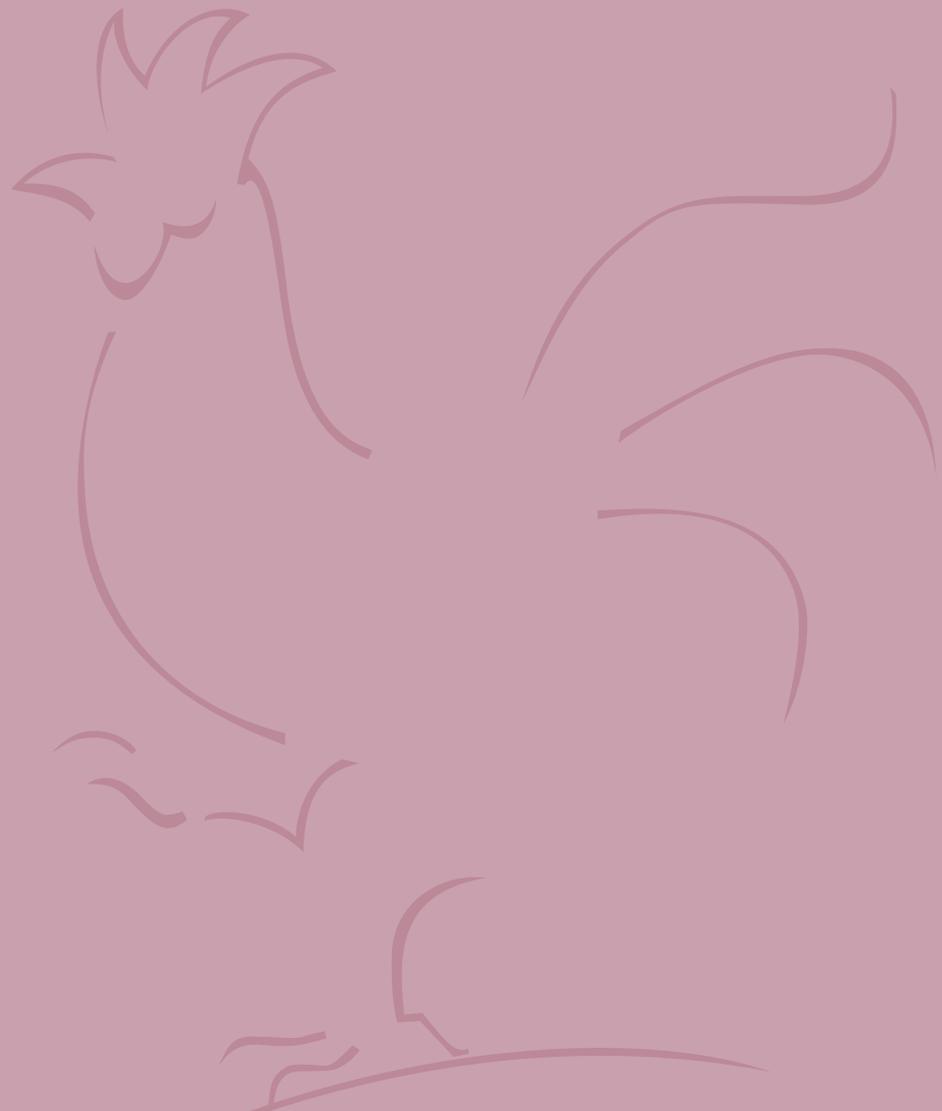
456





RÉPARTITION DES RÉCLAMATIONS PAR ADMINISTRATION ET DOMAINE DE COMPÉTENCE





Partie 6

RAPPORT DE GESTION

- I. Budget
- II. Contrôle financier
- III. Personnel
- IV. Bail emphytéotique
- V. Aide logistique à d'autres Institutions de médiation
- VI. Site Internet



L'ORGANISATION FINANCIÈRE ET ADMINISTRATIVE DE L'INSTITUTION

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

Les aspects propres au budget, au contrôle financier et au personnel sont les aspects récurrents dans la gestion administrative et financière. Néanmoins, d'autres aspects plus « ponctuels » sont gérés au cours des différents exercices. Ainsi, durant l'exercice 2003-2004, trois dossiers importants méritent d'être pris en compte: la signature d'un bail emphytéotique, l'aide logistique à d'autres Institutions de médiation et la mise en ligne de notre nouveau site Internet.

I. BUDGET

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

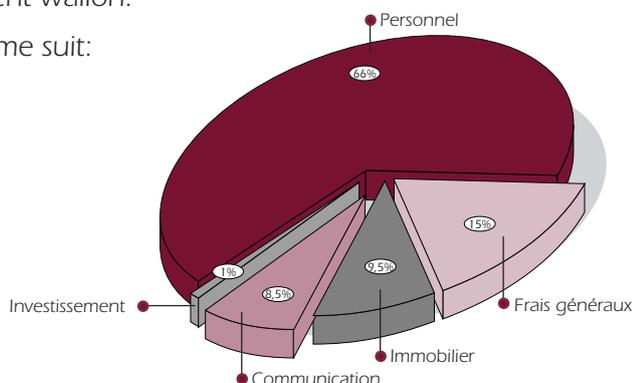
Chaque année, le Médiateur de la Région wallonne remet au Président du Parlement wallon sa proposition de budget pour l'année suivante. Ce dernier est élaboré en interne, en fonction des dépenses prévisionnelles et de la croissance de ces dernières. Dans un souci de maîtrise des coûts, le Médiateur applique depuis deux ans une croissance zéro des dépenses relatives aux frais de fonctionnement ainsi qu'à la communication.

Seules les dépenses incompressibles telles la masse salariale et les charges immobilières connaissent une croissance correspondant à l'évolution de l'indice des prix et des évolutions de carrière.

Le montant de la dotation annuelle pour l'année 2004 s'est élevé à 1.435.000 €. Le montant de cette dotation ne répondait pas à la demande budgétaire initiale qui se montait à 1.600.000 €. Par conséquent, le Médiateur a introduit une demande motivée d'ajustement budgétaire pour un montant de 165.000 €, laquelle a été acceptée et votée par le Parlement wallon.

Le budget 2004 se répartit comme suit:

| | |
|------------------|------|
| ▪ Personnel | 66% |
| ▪ Frais généraux | 15% |
| ▪ Immobilier | 9,5% |
| ▪ Communication | 8,5% |
| ▪ Investissement | 1% |



II. CONTRÔLE FINANCIER

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



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

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

Les contrôles sont menés conformément aux normes de l'Institut des Réviseurs d'Entreprises. Le rapport du Réviseur pour l'exercice bilantaire 2003 a été remis le 1^{er} mars 2004.

Les comptes de l'année 2003 ont été adressés au Premier Président de la Cour des Comptes. Dans ce cadre, un agent de cette Institution a effectué un contrôle sur place les 17, 18 et 19 mai 2004. En date du 27 juillet 2004, le Médiateur recevait de la Cour des Comptes le rapport final signalant la clôture du contrôle. Celui-ci n'a donné lieu à aucune remarque.

Conformément aux dispositions de l'article 8 §1^{er} introduites par le décret du 7 mars 2001, le Médiateur a ensuite transmis ses comptes au Parlement wallon le 4 octobre 2004.

III. PERSONNEL

Le personnel du service de Médiateur de la Région wallonne se compose de 14 personnes :

- 3 premiers conseillers, 1 conseiller et 1 conseiller-adjoint (agents de niveau 1);
- 3 assistants (comptabilité, documentation, services extérieurs) de niveau 2+;
- 2 secrétaires de direction, 1 premier rédacteur, 1 secrétaire-sténo-dactylo et 1 premier commis principal constituent l'équipe administrative;
- 1 premier huissier-chauffeur placé en disponibilité en août 2003 suite à une incapacité de longue durée a été remplacé en date du 1^{er} novembre 2003 (décision du Bureau du Parlement du 23 octobre 2003) par un agent contractuel temporaire premier rédacteur.

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

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

Un agent de niveau 2+, documentaliste de formation, assure la gestion de l'ensemble de la bibliothèque. Cet agent assure le classement de tous les quotidiens, des ouvrages acquis dans le cadre de la médiation, des documents parlementaires, ... Il effectue également les recherches demandées par les conseillers dans le cadre de la gestion de leurs dossiers.



Au sein du service du Médiateur de la Région wallonne, 3 agents assurent la tenue des permanences décentralisées. Un agent de niveau 2+ assure la coordination de ces permanences.

Depuis le mois de juin 2004, des permanences décentralisées communes aux trois services de médiation institutionnelle francophone ont été lancées. Ainsi, 6 permanences (dont Bruxelles et Namur) sont assurées en partenariat avec le service de médiation de la Communauté française et le Collège des Médiateurs fédéraux.

Notons que, dans ce cadre, plusieurs journées d'échanges d'expériences ont eu lieu afin que les collaborateurs, tous services confondus, puissent répondre aux citoyens se présentant pour déposer une réclamation.

Le Médiateur a accueilli 3 étudiants stagiaires:

- Un stagiaire en 3^{ème} année de graduat en droit à l'Institut d'Enseignement Supérieur de Namur. Le stage, étalé sur 15 semaines, a permis à cet étudiant de se familiariser aux différentes phases d'instruction d'une réclamation. Il a également pu aborder les diverses techniques de médiation.
- Une étudiante en 3^{ème} année de graduat en droit de l'Université du Travail à Charleroi. Durant 15 semaines, elle a pu également suivre les différentes phases d'instruction d'une réclamation en assistant un conseiller à la gestion de plusieurs dossiers.
- Une étudiante en 2^{ème} licence en communication, option relations publiques et communication d'organisation, à l'Université Catholique de Louvain. Durant 3 semaines, cette étudiante a pu développer ses réflexions relatives à la dynamisation d'un service tel que celui du Médiateur de la Région wallonne. Elle a pu participer à la création des outils de communication utilisés par le Médiateur, à savoir la «Lettre» mensuelle et le billet du Médiateur publié hebdomadairement dans la presse.

IV. BAIL EMPHYTÉOTIQUE

En date du 3 novembre 2003, la Région wallonne, représentée par son Ministre-Président, et le Médiateur ont signé un bail emphytéotique d'une durée de 27 années et 6 mois, relatif au complexe immobilier sis rue Lucien Namèche 54 et rue Dewez 49 à 5000 Namur. L'Institution de Médiateur devient dès lors emphytéote de 41% du complexe, le solde étant à la charge de la Région wallonne.

En conséquence, le Médiateur doit assurer, en tant que quasi propriétaire, l'entretien de toute la partie du complexe qui lui revient. Dans ce cadre, et en collaboration avec le Ministère de l'Équipement et des





Transports, un appel d'offres a été lancé afin de prendre en charge l'ensemble de la gestion du complexe. Depuis le mois de juin 2004, une entreprise privée est chargée d'entretenir toutes les installations techniques spéciales; un contrat d'entretien des ascenseurs a également été passé avec l'installateur.

V. AIDE LOGISTIQUE À D'AUTRES INSTITUTIONS DE MÉDIATION

Le service du Médiateur de la Région wallonne a apporté une aide logistique aux services du Médiateur de la Communauté française ainsi qu'aux services du Médiateur du Grand-Duché de Luxembourg, respectivement opérationnels depuis septembre 2003 et mai 2004.

En pratique, ces deux Institutions exploitent à l'heure actuelle le logiciel de gestion des réclamations développé expressément pour le service du Médiateur de la Région wallonne, en fonction du cahier des charges précis que les collaborateurs du Médiateur avaient élaboré.

Cette étroite collaboration entre les Institutions régionale et communautaire répond en tous points aux souhaits de synergies évoqués dans la déclaration de politique régionale.

VI. SITE INTERNET



En novembre 2003, le nouveau site Internet du Médiateur de la Région wallonne a été lancé. Réalisé grâce à la collaboration de toute l'équipe de l'Institution, il présente les caractéristiques d'un site informatif, accessible et interactif.



Ainsi, tout internaute peut connaître les compétences du Médiateur, illustrées par des cas réels rencontrés lors du traitement des réclamations. Il peut également découvrir la manière de déposer une réclamation, ainsi que le calendrier des permanences décentralisées, assurées par les agents de l'Institution.

En termes d'accessibilité, le site du Médiateur de la Région wallonne a été l'un des premiers à arborer le label «BLIND SURFER», ce qui signifie que la technologie utilisée et la mise en page permettent à toute personne souffrant d'une déficience visuelle et équipée du matériel adéquat, de pouvoir découvrir le contenu du site.

Le site du Médiateur de la Région wallonne se veut également interactif. En effet, tout internaute peut, par le biais du site, déposer une réclamation via le formulaire en ligne.

Lorsque l'internaute remplit ce formulaire, des messages l'aident à indiquer l'information correcte et complète, ainsi qu'à mieux cibler le problème qu'il rencontre.

Notons que depuis le mois d'octobre 2004, une version germanophone du site Internet a été mise en ligne.



Partie 7

RELATIONS EXTÉRIEURES



- 3.10.2003 **Lieu** Paris – Conseil de l'Europe
Organisateur Commissaire européen aux droits de l'homme (Alvaro Gil ROBLES)
Objet Rencontre du Commissaire avec des Médiateurs régionaux pour organiser la 1^{ère} rencontre des Médiateurs régionaux du Conseil de l'Europe sur le thème «Médiateur - droits de l'homme – droits économiques et sociaux»
-
- 13-17.10.2003 **Manifestation** 3^{ème} Congrès statutaire AOMF (Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie)
Lieu Hammamet (Tunisie)
Organisateur AOMF/Madame Alifa CHAABANE FAROUK
Objet Thème «Ombudsman-Médiateur, acteur de la transparence administrative». Election du nouveau Conseil d'administration
-
- 21.10.2003 **Manifestation** Accueil d'une délégation du Bénin conduite par Monsieur Alain-François ADIHOUE, Ministre chargé des Relations avec les Institutions, la Société civile et les Béninois de l'étranger
Lieu Namur – Service du Médiateur de la Région wallonne
Objet Mission d'information du Bénin en vue de créer une Institution du Médiateur de la République
-
- 4.11.2003 **Manifestation** Signature de l'accord de coopération des Médiateurs de la «Grande Région»
Lieu Trêves
Organisateur Réseau Médiateurs Grande Région
Objet L'accord de coopération est l'aboutissement d'un travail entre les Institutions de la Grande Région
-
- 12-13.11.2003 **Manifestation** Conférence sur la qualité des services publics en Belgique
Lieu Brussels Expo – Heysel
Organisateur Ministres de la Fonction publique
Objet Echanges de bonnes pratiques
-
- 18.12.2003 **Manifestation** Rencontre Staff DGA (Direction générale de l'Agriculture) et staff du Médiateur
Lieu Namur
Organisateur Médiateur
Objet Rencontre interstaffs
-
- 09.01.2004 **Manifestation** Comité de lisibilité
Lieu Namur
Organisateur Ministre-Président de la Région wallonne
Objet Groupe de travail mis en place par le Ministre-Président pour favoriser la compréhension des actes législatifs et réglementations: association du Médiateur aux travaux
-
- 20.01.2004 **Manifestation** L'Union wallonne des entreprises – UWE
Lieu Genvat
Organisateur UWE
Objet Assemblée générale
-
- 22.01.2004 **Manifestation** L'équipe du Médiateur rencontre le staff de la DIRCOM
Lieu Service du Médiateur de la Région wallonne – Namur
Organisateur Médiateur
Objet Rencontre interstaffs
-
- 04.02.2004 **Manifestation** Rencontre du Médiateur fédéral et de la Médiatrice de la Communauté française
Lieu Bruxelles
Objet Préparation des permanences communes à partir de l'évaluation de l'expérience de Marche-en-Famenne



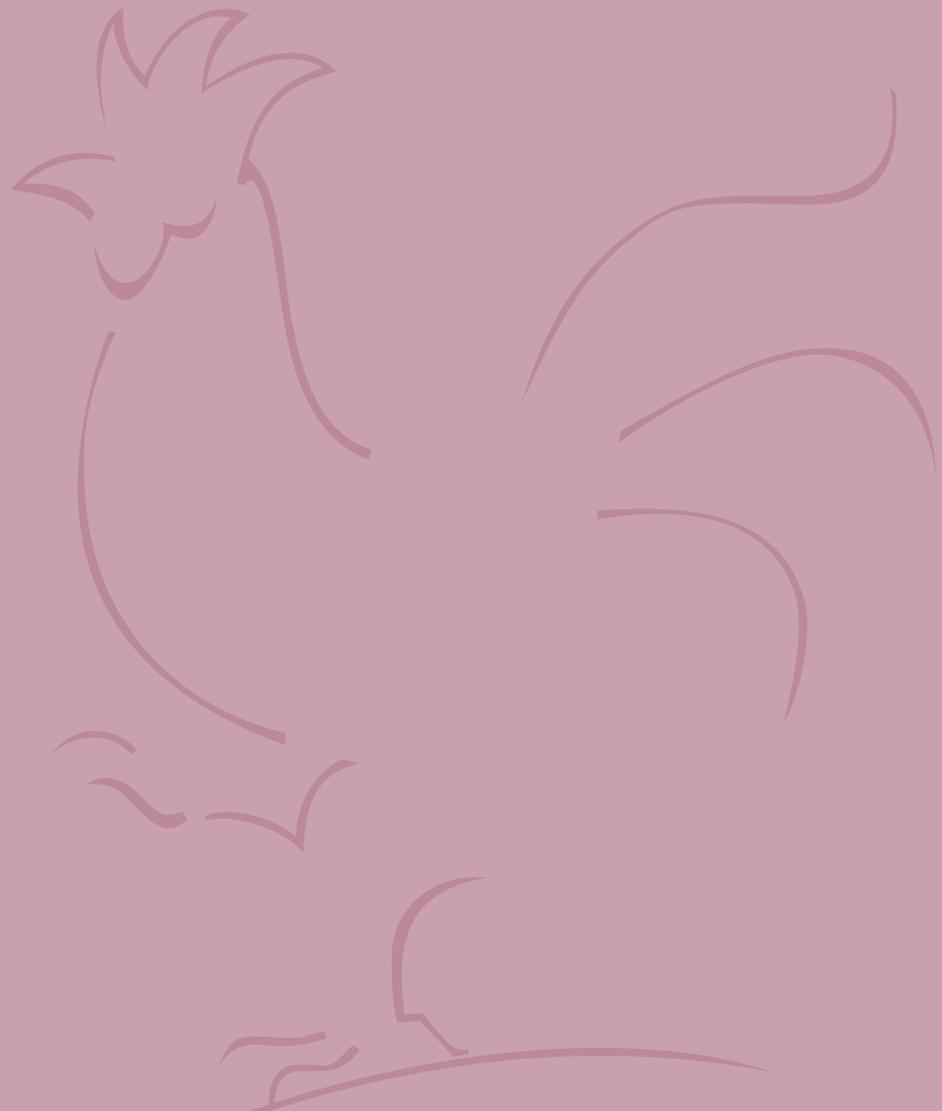
- 09.02.2004 **Manifestation** Visite de Monsieur FISCHBACH, Médiateur du Luxembourg
Lieu Service du Médiateur de la Région wallonne – Namur
Objet Visite – fonctionnement et procédures du point de vue de l’instruction des dossiers, organisation administrative et informatique
-
- 19.02.2004 **Manifestation** Remise du Rapport annuel 2002-2003 au Président du Parlement wallon
Lieu Parlement wallon
Organisateur Parlement wallon
Objet En présence des membres de la Conférence des Présidents
-
- 20.02.2004 **Manifestation** Conférence de presse sur le Rapport annuel 2002-2003
Lieu Service du Médiateur de la Région wallonne - Namur
Organisateur Médiateur
Objet Présentation à la presse du 8ème Rapport annuel du Médiateur de la Région wallonne
-
- 23.02.2004 **Manifestation** Rencontre des 3 Médiateurs francophones
Lieu Service du Médiateur de la Région wallonne – Namur
Objet Organisation des permanences communes
-
- 5-13.03.2004 **Manifestation** Mission en République du Bénin
Objet Le Médiateur accompagne une mission de la Commission des Affaires intérieures et de la Fonction publique du Parlement wallon. Forum relatif à l’institutionnalisation d’un Médiateur de la République au Bénin. Rencontre avec le Président de la République, Mathieu KEREKOU et plusieurs membres du Gouvernement
-
- 16.03.2004 **Manifestation** Visite des agents du Téléphone vert et des CIA de la Région wallonne
Lieu Service du Médiateur de la Région wallonne – Namur
Organisateur Médiateur de la Région wallonne
Objet Rencontre d’information pour les agents de la DIRCOM du Téléphone vert et des CIA – Mieux connaître l’Institution, son fonctionnement et le cadre de sa mission
-
- 18.03.2004 **Manifestation** Présentation du Rapport annuel 2002-2003 à la Commission des Affaires intérieures et de la Fonction publique
Lieu Parlement wallon
Objet Audition du Médiateur de la Région wallonne, Rapport 2002-2003
-
- 26.03.2004 **Manifestation** Journée d’échanges d’informations pour les personnels des 3 Médiateurs francophones
Lieu Service du Médiateur de la Région wallonne – Namur
Objet Permettre aux agents des 3 médiatures qui assurent les permanences décentralisées de disposer des informations nécessaires pour saisir n’importe quel type de réclamation à l’occasion des permanences communes
-
- 30.03.2004 **Manifestation** Commission de l’Environnement, des Ressources naturelles, de l’Agriculture et de la Ruralité
Lieu Parlement wallon
Objet Audition du Médiateur de la Région wallonne, Rapport 2002-2003
-
- 30.03.2004 **Manifestation** Commission de l’Action sociale, du Logement et de la Santé
Lieu Parlement wallon
Objet Audition du Médiateur de la Région wallonne, Rapport 2002-2003
-
- 15.04.2004 **Manifestation** Rencontre de Marianne DE BOECK, Médiatrice de la Communauté française
Lieu Service du Médiateur de la Région wallonne – Namur
Objet Echange de vues relatives au fonctionnement des 2 services de médiation (communication...)



| | |
|---------------|--|
| 30.04.2004 | Lieu Assemblée générale de la CPMO (Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans) Lieu Bruxelles Objet Réunion de travail sur l'élaboration d'un site portail sur les Médiateurs belges, membres de la CPMO |
| 03.05.2004 | Manifestation Rencontre au Bureau du Conseil interparlementaire consultatif du Benelux avec le Médiateur des Pays-Bas, le Collège des Médiateurs fédéraux et les Médiateurs de la Communauté flamande et de la Région wallonne Lieu Sénat de Bruxelles Organisateur Parlement Benelux Objet Examen de la recommandation relative à l'Institut d'Ombudsman et à la fonction d'Ombudsman au Parlement du Benelux. Echanges d'expériences et de points de vues |
| 04.05.2004 | Manifestation Commission des Affaires intérieures et de la Fonction publique Lieu Bruxelles Organisateur Parlement wallon Objet Approbation du rapport de synthèse des auditions du Médiateur devant les différentes commissions parlementaires – Rapport à soumettre en séance plénière au Parlement wallon |
| 07.05.2004 | Manifestation Commission de la simplification administrative du CESRW Lieu Liège Organisateur CESRW Objet Présentation de l'activité du service du Médiateur de la Région wallonne sur base du Rapport 2002-2003 – Echange de vues |
| 12.05.2004 | Manifestation Présentation du Rapport de synthèse relatif au Rapport 2002-2003 en séance plénière du Parlement wallon Lieu Parlement wallon |
| 13.05.2004 | Manifestation Conférences de presse Lieu Mons / Charleroi |
| 14.05.2004 | Lieu Liège |
| 17.05.2004 | Lieu Namur/Bruxelles Objet Présentation à la presse des permanences communes |
| 26.05.2004 | Manifestation Signature de l'accord de coopération «Grande Région» à Luxembourg par le Médiateur du Luxembourg, Monsieur Marc FISCHBACH Lieu Luxembourg Objet Signature / conférence de presse / réception par S.A.R. le Grand-Duc Henri de Luxembourg |
| 27-28.05.2004 | Manifestation Visite à la Médiatrice du Val d'Aoste, Maria-Grazia VACCHINA, Présidente de l'AOMF, avec Madame DE BOECK, Médiatrice de la Communauté française Lieu Val d'Aoste Objet Préparation du Congrès de l'IOI et du Conseil d'administration de l'AOMF en septembre à Québec. Coordination pour le Congrès 2005 de l'AOMF. Préparation du 10ème Sommet de la Francophonie (novembre 2004). |
| 03.06.2004 | Manifestation Colloque «Médiation dans les services publics» Lieu FUNDP Organisateur AJN (association des juristes namurois) Objet «La médiation dans les Services publics: un mode alternatif de résolution des conflits» |
| 08.06.2004 | Manifestation Inauguration de la nouvelle permanence de Dinant (au FOREM) Lieu FOREM Objet En présence des élus locaux et des Députés BAYENET (Région wallonne), FOURNAUX et BELOT (fédéral) |



- 15.06.2004 **Manifestation** Rencontre de Monsieur Georges XHAUFLAIRE, responsable de la Cellule fiscale
Lieu Namur
Objet Fonctionnement et organisation de nos services de contentieux fiscal au sein de la médiation
-
- 21.06.2004 **Manifestation** Rencontre du Formateur Elio DI RUPO
Lieu Namur
Objet Développement de la médiation pour la législature à venir – Médiation communale
-
- 22.06.2004 **Manifestation** Rencontre de Monsieur Fabrice SPRIMONT, coordinateur APEFE à Ouagadougou (Burkina Faso)
Lieu Namur
Objet Préparation du 10^{ème} Sommet de la Francophonie
 Organisation des réseaux
 Préparation de la visite du Médiateur du Faso à Namur fin août 2004
-
- 25.06.2004 **Manifestation** Visite du Médiateur de la République française, Monsieur Jean-Paul DELEVOYE
Lieu Service du Médiateur de la Région wallonne – Namur
Objet Prise de contact avec le nouveau Médiateur de la République française
-
- 1-3.07.2004 **Manifestation** Rencontre des Médiateurs régionaux du Conseil de l'Europe, à l'invitation de Monsieur Alvaro GIL ROBLES
Lieu Barcelone
Organisateur Commissaire européen aux droits de l'homme
Objet Première Table ronde des Ombudsmans régionaux européens
-
- 27.08.2004 **Manifestation** Rencontre du Ministre des Affaires intérieures et de la Fonction publique, Monsieur Philippe COURARD
Lieu Moulins de Beez – Namur
Objet Enjeu de la médiation à l'échelon des Pouvoirs locaux en Région wallonne
-
- 31.08 au 02.09.2004 **Manifestation** Visite d'une délégation burkinabée, conduite par Monsieur Jean-Baptiste KAFANDO, Médiateur du Faso
Lieu Service du Médiateur de la Région wallonne – Namur
Objet - Visite de l'Institution
 - Fonctionnement et organisation des 2 Institutions
 - Axes de coopération dans le domaine informatique
 - 10^{ème} Sommet de la Francophonie
-
- 06.09.2004 **Manifestation** Séminaire et CA de l'AOMF
Lieu Québec
Objet Le processus de Bamako
-
- 7-10.09.2004 **Manifestation** VIII^{ème} Congrès de l'IOI (Institut international de l'Ombudsman)
Lieu Québec
Organisateur IOI
Objet - «équilibre des droits de l'homme et responsabilité individuelle dans l'exercice de la citoyenneté - rôle de l'Ombudsman/Médiateur»
 - AG et réunion du Groupe Europe
-
- 15.09.2004 **Manifestation** Rencontre de la Ministre des Affaires sociales et de la Santé, Madame Christiane VIENNE
Lieu Namur
Objet Bilan des interventions du Médiateur à l'égard de l'AWIPH et de la DGASS



Annexes

Annexe 1 : Décret du 22 décembre 1994

Annexe 2 : Règlement d'ordre intérieur

Annexe 3 : Méthodologie

Annexe 4 : Liste des abréviations et des acronymes

Annexe 5 : Permanences décentralisées

Annexe 6 : Les Médiateurs



**22 DECEMBRE 1994. - DÉCRET PORTANT CRÉATION
DE L'INSTITUTION DE MÉDIATEUR DE LA RÉGION WALLONNE
(M.B. DU 19/01/1995, P. 1344)**

Session 1993-1994.

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

Compte rendu intégral. - Séance publique du 16 décembre 1994.

Discussion. - Vote.

Ce décret a été modifié par:

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

COORDINATION OFFICIEUSE

CHAPITRE I^{er}. - Du médiateur de la Région wallonne

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

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

CHAPITRE II. - Organisation du service de médiation

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

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



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

- 1° être Belge;
- 2° être d'une conduite irréprochable et jouir des droits civils et politiques;
- 3° être porteur d'un diplôme donnant accès aux fonctions du niveau 1 des administrations de l'Etat;
- 4° justifier d'une expérience utile d'au moins cinq ans dans le secteur public ou privé;
- 5° avoir son domicile en Région wallonne.

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

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

Le titulaire d'un mandat public conféré par l'élection qui accepte sa nomination en qualité de médiateur est démis de plein droit de son mandat électif.

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

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

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

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

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

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

- 1° à sa demande;
- 2° lorsqu'il a atteint l'âge de 65 ans;



3° lorsque son état de santé compromet gravement l'exercice de ses fonctions.

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

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

2° pour des motifs graves.

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

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

§4. Le Conseil régional wallon nomme un nouveau médiateur selon les dispositions de l'article 2.

Cette nomination doit intervenir dans les meilleurs délais et, au plus tard, six mois à dater de la vacance de la fonction, les mois de juillet et d'août n'entrant pas en ligne de compte dans le calcul de ce délai (Décret du 26 juin 1997, art. 4).

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

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

Art. 7. Dans la limite de ses attributions, le médiateur ne reçoit d'instruction d'aucune autorité.

Il ne peut être relevé de sa charge, en raison d'actes qu'il accomplit dans le cadre de ses fonctions. Il jouit d'une immunité spéciale dans l'expression d'avis ou d'opinions qu'il émet dans le cadre de ses fonctions.

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

Le médiateur présente ses comptes au contrôle de la Cour des comptes.

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

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

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

Il peut se faire assister par des experts.

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



CHAPITRE III. - Saisine du service de médiation

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

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

CHAPITRE IV. - Procédure d'examen des réclamations

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

- 1° elle est manifestement non fondée;
- 2° la réclamation se rapporte à des faits qui se sont produits plus d'un an avant l'introduction de la réclamation;
toutefois, lorsqu'un recours administratif ou juridictionnel a été exercé, le délai nécessaire à cette procédure n'est pas pris en compte pour l'application de la présente disposition;
- 3° les recours administratifs prévus n'ont pas été exercés ou lorsque le réclamant n'a manifestement accompli aucune démarche auprès de l'autorité administrative pour obtenir satisfaction;
- 4° elle concerne des matières qui font l'objet d'une action civile ou pour lesquelles une procédure pénale est en cours.

§2. Une réclamation est irrecevable si:

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

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

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

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

Art. 11. L'examen d'une réclamation est suspendu lorsqu'elle 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 paragraphe 3 de l'article 10.

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



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

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

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

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

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

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

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

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

A défaut de réponse satisfaisante dans le délai qu'il a fixé, il peut rendre publiques ses recommandations. L'autorité administrative mise en cause peut rendre publique la réponse faite et, le cas échéant, la décision prise à la suite de la démarche faite par le médiateur. Cette publication se fait dans les conditions prévues à l'article 16, alinéa 2.

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

Art. 13. §1^{er}. Le médiateur peut faire toute constatation sur place, se faire communiquer tous les documents et renseignements qu'il estime nécessaires et entendre toutes les personnes intéressées.

Le caractère secret ou confidentiel des pièces dont il demande communication ne peut lui être opposé, sauf en matière de secret concernant la défense nationale, de sûreté de l'Etat ou de politique extérieure.

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

§3. En vue d'assurer le respect des dispositions relatives au secret de la vie privée, il veille à ce qu'aucune mention permettant l'identification des personnes dont le



nom lui aurait été ainsi révélé ne soit faite dans les documents publiés sous son autorité.

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

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

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

CHAPITRE V. - Du rapport du médiateur

Art. 16. Le médiateur adresse au Conseil régional wallon un rapport annuel de ses activités. Le médiateur peut en plus faire des rapports intermédiaires s'il l'estime utile. Ces rapports contiennent les recommandations relatives aux mesures à prendre que le médiateur juge utiles et exposent les éventuelles difficultés qu'il rencontre dans l'exercice de ses fonctions.

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

Les rapports sont rendus publics par le Conseil régional wallon.



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 1^{er} 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 compétence 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.



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.

1. 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.

2. Le cheminement des réclamations

2.1. 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 intervalles réguliers 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.



2.2. Analyse des réclamations

2.2.1. 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 §1er 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 le 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.

2.2.2. 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.

2.2.3. 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).

2.2.4. 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 »).

2.3. 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.

3. Les relations avec l'Administration

3.1. 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.

3.2. 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.



3.3. 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.

3.4. 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.



ANNEXE 4

LISTE DES ABRÉVIATIONS ET DES ACRONYMES

| | |
|--------|--|
| ACED | Administration du Cadastre, de l'Enregistrement et du Domaine |
| ACNAW | Autorité de contrôle des nuisances sonores aéroportuaires en Région wallonne |
| ADeL | Allocations de déménagement et de loyer |
| AGW | Arrêté du Gouvernement wallon |
| AJN | Association des juristes namurois |
| AOMF | Association des Ombudsmans et Médiateurs francophones |
| APAQ-W | Agence wallonne pour la promotion de l'agriculture de qualité |
| APE | Aide à la promotion de l'emploi |
| ASBL | Association sans but lucratif |
| AWEX | Agence wallonne à l'exportation |
| AWIPH | Agence wallonne pour l'intégration des personnes handicapées |
| CET | Centre d'enfouissement technique |
| CIA | Centre d'information et d'accueil |
| CGT | Commissariat général au Tourisme |
| CPAS | Centres publics d'action sociale de Wallonie |
| CPMO | Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans |
| CRETH | Centre de ressources et d'évaluation des technologies pour les personnes handicapées |
| CWATUP | Code wallon de l'aménagement du territoire, de l'urbanisme et du patrimoine |
| DGA | Direction générale de l'Agriculture |
| DGAR | Direction générale des Autoroutes et des Routes |
| DGASS | Direction générale de l'Action sociale et de la Santé |
| DGEE | Direction générale de l'Economie et de l'Emploi |
| DGPL | Direction générale des Pouvoirs locaux |
| DGATLP | Direction générale de l'Aménagement du Territoire, du Logement et du Patrimoine |
| DGRE | Direction générale des Relations extérieures |
| DGRNE | Direction générale des Ressources naturelles et de l'Environnement |
| DGST | Direction générale des Services techniques |
| DGT | Direction générale des Transports |
| DGTRE | Direction générale des Technologies, de la Recherche et de l'Energie |
| DGVH | Direction générale des Voies hydrauliques |
| DPR | Déclaration de politique régionale |
| FOREM | Office wallon de la Formation professionnelle et de l'Emploi |



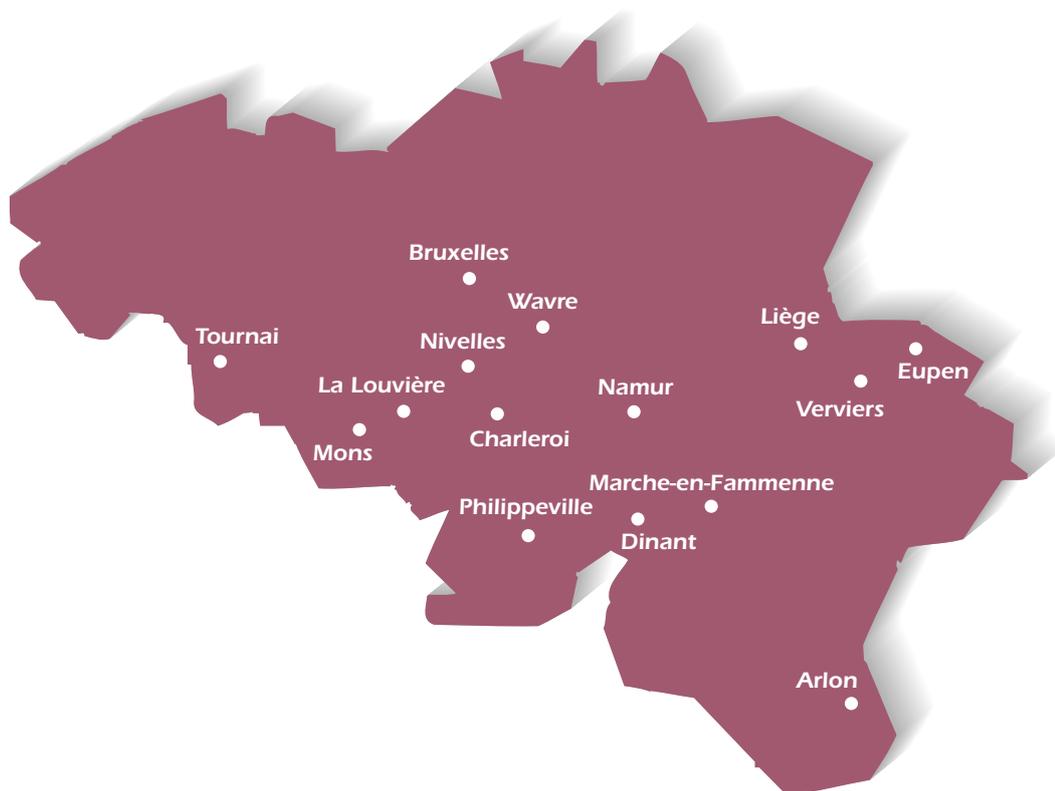
| | |
|---------------|---|
| IFAPME | Institut de formation en alternance des indépendants et des Petites et Moyennes Entreprises |
| IOI | Institut international des Ombudsmen |
| MET | Ministère de l'Economie et des Transports |
| MRW | Ministère de la Région wallonne |
| OIP | Organisme d'intérêt public |
| PAC | Politique agricole commune |
| PASH | Plan d'assainissement par sous-bassin hydrographique |
| PCA | Plan communal d'aménagement |
| PCGE | Plan communal général d'égouttage |
| PME | Petites et Moyennes Entreprises |
| RGPT | Règlement général pour la protection du travail |
| ROI | Règlement d'ordre intérieur |
| SLSP | Société de logement de service public |
| SOFICO | Société de financements complémentaires |
| SRWT | Société wallonne des transports |
| SUSA | Service universitaire spécialisé pour personnes atteintes d'autisme |
| SWL | Société wallonne du Logement |
| SWCS | Société wallonne du crédit social |
| SWDE | Société wallonne des Eaux |
| TEC | Société des transports en commun |
| ZAD | Zone d'aménagement différé |
| ZIP | Zone d'intérêt privilégié |



ANNEXE 5

PERMANENCES DÉCENTRALISÉES

Toute réclamation peut être déposée sur place, avec ou sans rendez-vous, au siège du service de la médiation à Namur, du lundi au vendredi de 8h30 à 17h00. Le jeudi, une permanence se tient jusqu'à 19h00. Des permanences décentralisées sont également à la disposition du public.



Permanences du Médiateur de la Région wallonne

| | | |
|--------------|--|---------------------------------------|
| ARLON : | CIA, rue de Diekirch, 37 6700 ARLON 2 ^{ème} et 4 ^{ème} mercredis du mois | Tél: 063/43.00.30 Fax:063/43.00.49 |
| DINANT : | FOREM, rue Barré, 11-13 5500 DINANT 2 ^{ème} jeudi du mois | Tél. 081/32.19.11 |
| EUPEN: | CIA, Gospertstrasse, 2 4700 EUPEN 2 ^{ème} et 4 ^{ème} lundis du mois | Tél. 087/59.65.20 Fax 087/59.65.30 |
| LA LOUVIERE: | CIA, rue de Bouvy, 7 7100 LA LOUVIERE 1 ^{er} et 3 ^{ème} jeudis du mois | Tél. 064/23.79.20 Fax 064/23.79.39 |
| NIVELLES: | CIA, rue de Namur, 67 1400 NIVELLES 2 ^{ème} et 4 ^{ème} mardis du mois | Tél. 067/41.16.70 Fax 067/41.16.77 |



| | | |
|----------------|--|---------------------------------------|
| PHILIPPEVILLE: | Hôtel de Ville, place d'Armes, 12 5600 PHILIPPEVILLE 3 ^{ème} lundi du mois | Tél. 081/32.19.11 |
| TOURNAI: | CIA, rue de la Wallonie, 19-21 7500 TOURNAI 1 ^{er} et 3 ^{ème} mardis du mois | Tél. 069/53.26.70 Fax 069/84.35.03 |
| VERVIERS: | CIA, rue Xhavée, 86 4800 VERVIERS 1 ^{er} et 3 ^{ème} mardis du mois | TÉL.087/44.03.50 Fax 087/44.03.69 |
| WAVRE: | CIA, rue de Bruxelles, 48-50 1300 WAVRE 1 ^{er} et 3 ^{ème} mercredis du mois | Tél. 010/68.73.50 Fax 010/68.73.69 |

Permanences communes des Médiateurs de la Région wallonne, de la Communauté française et du Fédéral

| | | |
|--------------------|---|---------------------------------------|
| CHARLEROI: | CIA, rue de France, 3 6000 CHARLEROI 2 ^{ème} et 4 ^{ème} mardis du mois | Tél. 071/20.60.80 Fax 071/20.60.99 |
| LIEGE: | CIA, place Saint-Michel, 86 4000 LIEGE 1 ^{er} et 3 ^{ème} lundis du mois | Tél. 04/250.93.30 Fax 04/250.93.39 |
| MARCHE-EN-FAMENNE: | Administration communale - Service Population - Château Vanderstraeten Bld du Midi, 22 6900 MARCHE-EN-FAMENNE 2 ^{ème} et 4 ^{ème} lundis du mois | Tél 081/32.19.11 ou 084/32.70.10 |
| MONS: | CIA, rue de la Seuwe, 18-19 7000 MONS 2 ^{ème} et 4 ^{ème} jeudis du mois | Tél. 065/22.06.80 Fax 065/22.06.99 |
| BRUXELLES : | Service de la Médiatrice de la Communauté française rue des Poissoniers, 11-13 1000 BRUXELLES Tous les jeudis de 9H à 19H sur rendez-vous | Tél. 02/548.00.70 Fax 02/548.00.80 |
| NAMUR : | Service du Médiateur de la Région wallonne Avenue Lucien Namèche, 54 5000 NAMUR Du lundi au vendredi Tous les jeudis, de 9H à 19H | Tél. 081/32.19.11 Fax 081/32.19.00 |



ANNEXE 6

LES MÉDIATEURS

Médiateur européen Monsieur Nikiforos Diamandouros
Avenue du Président Robert Schuman, 1 - BP 403
F-67001 STRASBOURG Cedex
FRANCE
<http://www.euro-ombudsman.eu.int>

Médiateur fédéral
francophone Monsieur Pierre-Yves Monette
Rue Ducale 43
BRUXELLES
Tél : 02/289.27.27
<http://www.mediateurfederal.be>

Médiatrice de la
Communauté française Madame Marianne De Boeck
Rue des Poissonniers 11-13, bte 7
1000 BRUXELLES
Tél : 02/548.00.70
<http://www.mediateurcf.be>

Délégué général des Droits
de l'enfant de la
Communauté française Monsieur Claude LeLièvre
Rue des Poissonniers 11-13, bte 5
1000 BRUXELLES
Tél : 02/223.36.99
<http://www.cfwb.be/dgde>

Médiateur francophone
des Pensions Monsieur Jean-Marie Hannesse
WTC III, Boulevard Simon Bolivar, 30/5
1000 BRUXELLES
Tél : 02/208.31.33
<http://www.ombudsmanpensions.be>

Médiateur de la
Ville de Charleroi Monsieur Jean-Luc Labbé
Rue Léopold 41
CHARLEROI
Tél : 0800/10.203

Médiateur de la
Ville de La Louvière Monsieur Philippe de Suray
Rue de la Loi 18
7100 LA LOUVIERE
Tél : 0800/95.265



Médiateur francophone
de la Poste

Monsieur Xavier Godefroid
Rue Royale 97, 2ème étage
1000 BRUXELLES
Tél : 02/204.81.00
<http://www.ombudsman.post.be>

Médiateur francophone
de la SNCB

Monsieur Jean-Marc Jeanfils
Kantersteen 4
1000 BRUXELLES
Tél : 02/525.40.01

Médiateur francophone
pour les
Télécommunications

Monsieur Jean-Marc Vekeman
Place des Barricades 1
1000 BRUXELLES
Tél : 02/223.06.06
<http://www.mediateurtelecom.be>



| | |
|---|----|
| <u>PARTIE 1 : MESSAGE DU MÉDIATEUR</u> | 7 |
| I. Introduction générale | 9 |
| II. Permanences décentralisées et guichet unique de la médiation | 12 |
| III. Accès aux personnes handicapées | 14 |
| IV. Les pouvoirs locaux : une proximité avérée aussi pour la médiation | 15 |
| V. Le Parlement et le Médiateur : un espace de dialogue | 15 |
| VI. Environnement de la médiation : une dynamique en marche | 18 |
| | |
| <u>PARTIE 2 : PISTES DE RÉFLEXION,</u> | 21 |
| <u>LE MÉDIATEUR AUJOURD'HUI... ET DEMAIN !</u> | |
| | |
| <u>PARTIE 3 : RECOMMANDATIONS D'ORDRE GÉNÉRAL</u> | 27 |
| I. Introduction générale | 29 |
| II. Les recommandations d'ordre général concernant l'Institution de Médiateur de la Région wallonne ainsi que la médiation publique | 30 |
| III. Les recommandations générales concernant les relations entre le citoyen et l'Administration | 36 |
| | |
| <u>PARTIE 4 : LES INTERVENTIONS DU MÉDIATEUR</u> | 41 |
| I. Action sociale, Logement et Santé | 47 |
| 1. Aides au Logement | 47 |
| 2. Salubrité des logements | 55 |
| 3. Logement social | 56 |
| 4. Intégration des personnes handicapées | 59 |
| 5. Mode de facturation des maisons de repos | 65 |
| 6. Centres de planning familial | 67 |
| II. Ressources naturelles et Environnement | 69 |
| 1. Plaintes environnementales | 69 |
| 2. Permis d'environnement | 70 |
| 3. Gestion des nuisances sonores | 71 |
| 4. Nature et Forêts | 71 |
| 5. Distribution de l'Eau | 73 |
| 6. Epuration de l'Eau | 75 |
| III. Aménagement du Territoire, Patrimoine, Transport et Equipement | 77 |
| 1. Aménagement du Territoire et Patrimoine | 77 |
| 2. Accès à l'information en matière d'Environnement | 85 |
| 3. Transport public de personnes | 86 |
| 4. Transport scolaire | 87 |
| 5. Voies hydrauliques | 88 |
| 6. Autoroutes et Routes | 89 |

| | |
|--|-----|
| IV. Emploi et Formation | 93 |
| 1. Les permis de travail | 93 |
| 2. La Formation professionnelle | 94 |
| V. Economie, Politique agricole, Energie | 97 |
| 1. Primes à l'Investissement | 97 |
| 2. Primes à l'Emploi | 98 |
| 3. Politique agricole | 99 |
| 4. Energie | 99 |
| VI. Fiscalité | 101 |

PARTIE 5 : DONNÉES STATISTIQUES 113

| | |
|---|-----|
| I. Introduction générale | 115 |
| II. Réception des réclamations | 116 |
| III. Réclamations orales | 116 |
| IV. Répartition des réclamations par Administration et domaine de compétence | 116 |
| V. Le Ministère de la Région wallonne (MRW) | 117 |
| VI. Le Ministère wallon de l'Équipement et des Transports (MET) | 117 |
| VII. Les Organismes d'intérêt public (OIP) | 118 |

PARTIE 6 : RAPPORT DE GESTION 123

PARTIE 7 : RELATIONS EXTÉRIEURES 131

ANNEXES 137

| | |
|---|-----|
| Annexe 1, Décret du 22 décembre 1994 | 139 |
| Annexe 2, Règlement d'ordre intérieur | 145 |
| Annexe 3, Méthodologie | 147 |
| Annexe 4, Liste des abréviations et des acronymes | 152 |
| Annexe 5, Permanences décentralisées | 154 |
| Annexe 6, Les Médiateurs | 156 |

rue Lucien Namèche 54

5000 Namur

Tél: 081 32 19 11

Fax: 081 32 19 00

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

E-mail: courrier@mediateur.wallonie.be

Numéro Vert:

0800.19199

ISSN1374-0849

