

PARLEMENT WALLON
SESSION 2001 - 2002

SIXIEME RAPPORT ANNUEL
(01 10 2000 AU 30 09 2001)

adressé au Parlement wallon

par

Frédéric Bovesse
Médiateur

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

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 16 du décret du 22 décembre 1994, portant création de l'Institution de Médiateur de la Région wallonne, j'ai l'honneur de vous transmettre le sixième Rapport annuel du Médiateur de la Région wallonne, couvrant la période du 1^{er} octobre 2000 au 30 septembre 2001.

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

Introduction

Sans aucun doute, l'exercice 2000-2001 a été placé sous le signe de la consolidation.

Celle-ci s'exprime par:

- une évolution constante de la notoriété de l'Institution du Médiateur de la Région wallonne;
- une démarche volontariste du Parlement wallon d'associer le Médiateur à ses travaux et à sa réflexion;
- une confirmation de la constance des constats et recommandations formulés au cours des exercices précédents;
- une amélioration progressive des contacts avec l'Administration wallonne.

Si le nombre de réclamations enregistrées est considéré comme un critère du baromètre de notoriété, on peut sans conteste affirmer que celui-ci affiche, pour cet exercice, une hausse particulièrement spectaculaire, dans la mesure où le nombre de dossiers ouverts a progressé d'environ 35 % par rapport à l'exercice précédent.

Plus qu'aux chiffres auxquels j'accorde une importance relative dans l'accomplissement de ma mission de Médiateur, c'est aux actions de proximité, de sensibilisation, de coopération et d'information que reviennent les fruits de cette progression.

De proximité, il en est question dans la présence du Médiateur dans les villes wallonnes, à l'occasion des permanences décentralisées. Outre l'absence de formalisme dans le dépôt de la réclamation, qui facilite la démarche du citoyen, l'accessibilité de l'Institution de médiation régionale est renforcée par une présence à Liège, Charleroi, Mons, Tournai, La Louvière, Nivelles, Wavre, Arlon et Eupen. En outre, le siège de l'Institution à Namur est accessible en permanence.

De sensibilisation, il en est question dans les contacts qu'entretient le Médiateur avec les élus sur le terrain et notamment le terrain communal. J'ai, à ce titre, entamé des visites régulières dans les différents arrondissements de Wallonie, afin d'aller à la rencontre des élus, qui demeurent des prescripteurs de première ligne d'un processus de médiation. Il convient également de souligner que les contacts avec certaines communes wallonnes se sont multipliés au lendemain des élections communales de 2000, la citoyenneté participative ayant pris une dimension toute particulière dans l'activité politique. Certaines communes se sont montrées intéressées par les avantages de la médiation et ont manifesté le souhait de pouvoir y recourir, le cas échéant dans le cadre d'un partenariat avec l'Institution du Médiateur de la Région wallonne.

De coopération, c'est avec le Parlement wallon qu'il en sera question avec le plus de force. J'y reviendrai à plusieurs reprises dans le présent Rapport dans le cadre du renforcement particulièrement significatif des relations entre l'Institution du Médiateur et l'Institution parlementaire, celle-ci étant non seulement le mandant de celle-là, mais aussi un intermédiaire privilégié avec le citoyen.

D'information enfin, il en est question dans les campagnes d'information et de communication que j'ai développées pour promouvoir mon Institution, en particulier son rôle et son accessibilité.

Un des événements majeurs de l'exercice écoulé aura sans nul doute été la présentation et les débats relatifs à mon précédent Rapport d'activités au sein du Parlement wallon. Pour répondre à la volonté exprimée par la Conférence des Présidents, j'ai été invité auprès des différentes Commissions intéressées par mon travail. Après avoir présenté mon Rapport de façon générale devant la Commission des Affaires intérieures et de la Fonction publique, à l'instar des années antérieures, j'ai participé aux travaux de la Commission de l'Aménagement du Territoire, de l'Urbanisme, du Patrimoine, des Transports et des Travaux publics et à ceux de la Commission du Budget, des Affaires générales, des Relations extérieures et des Fonds européens, réunies en séance publique de Commission. J'ai également participé à la Commission de l'Action sociale, du Logement et de la Santé, à celle du Développement technologique, de la Recherche, de l'Emploi et de la Formation, ainsi qu'à celle de l'Environnement, des Ressources naturelles et de l'Energie. J'ai enfin adressé une note circonstanciée à la Commission de l'Economie, des PME, du Commerce extérieur et du Tourisme. Ces différentes rencontres qui ont ouvert un dialogue particulièrement constructif avec les Députés, dont j'étais demandeur, ont permis d'aborder mon Rapport annuel d'activités de manière plus thématique et plus détaillée. Je suis convaincu de l'opportunité et de la nécessité de telles réunions de Commission qui contribuent, de manière incontestable, à renforcer le lien entre le travail du Médiateur et le travail parlementaire et, par ailleurs, d'améliorer la connaissance réciproque de nos Institutions et de ceux qui en sont les acteurs.

De manière que je pourrais qualifier de flagrante, le présent Rapport confirme la constance des différents constats relevés au cours des exercices antérieurs et des recommandations formulées dans le cadre des précédents Rapports de l'Institution. Que l'on se place sur le terrain des réclamations, ou sur celui des caractéristiques générales de la médiation et en particulier de l'Institution du Médiateur de la Région wallonne, les constats, les suggestions et recommandations des années antérieures demeurent. La nouveauté est sans doute l'appel à la prise de certaines initiatives pour répondre à certaines nécessités criantes que l'activité du Médiateur de la Région wallonne a fait surgir. A titre d'exemples, je citerai la nécessité d'organiser, au sein de l'Administration, la gestion des conflits avec les administrés. Le rôle du Médiateur, mis en parallèle avec l'exercice des recours administratifs prévus dans certaines matières comme l'Aménagement du Territoire, l'Environnement, l'Intégration des personnes handicapées, doit impérativement être clarifié par la voie législative, au risque de vider l'Institution de tout son sens. A l'instar de ce qui existe dans d'autres régions et pays d'Europe et d'ailleurs, de façon de plus en plus généralisée, il est temps de s'interroger sur l'opportunité d'une Charte des usagers du Service public, d'un Code de bonne conduite administrative...

Enfin, je ne voudrais pas occulter un élément majeur de la vie de l'Institution du Médiateur de la Région wallonne qui réside dans ses contacts avec l'Administration. Si l'évolution est moins spectaculaire que l'évolution des relations avec le Parlement wallon notamment, l'amélioration est néanmoins perceptible et progressive. Il serait présomptueux de ma part de vanter la parfaite collaboration qui caractériserait les relations du Médiateur avec l'Administration. Je tiens cependant à souligner la volonté de certaines Administrations mais surtout de certains fonctionnaires et pas uniquement les fonctionnaires généraux, de participer de la façon la plus constructive au processus de médiation. Il convient ici de noter la collaboration du Ministère de la Région wallonne dans le développement des permanences décentralisées de mon Institution. Il convient aussi de relever une très nette amélioration du respect d'une obligation décrétable que j'ai stigmatisé les années antérieures. Il s'agit de l'obligation pour les autorités administratives régionales wallonnes d'indiquer dans tout

document quelconque à destination de l'information du public, l'existence du Service du Médiateur de la Région wallonne. Sans évoquer la généralisation, force est de constater que de nombreuses publications font désormais mention de l'existence du Médiateur de la Région wallonne. Cela mérite d'être souligné. Dans mon précédent Rapport d'activités, j'évoquais l'initiative d'un réseau de correspondants du Médiateur auprès des Administrations. Sur ce plan, le résultat n'est pas à la hauteur de l'attente et de l'objectif du projet. Je n'en porte aucun grief à l'égard de l'Administration mais nous devons réfléchir ensemble à un mécanisme de cette nature qui permettrait d'accroître l'efficacité de traitement des réclamations, ce qui est un des objectifs prioritaires de cette initiative.

Si le présent Rapport d'activités est placé sous le signe de la consolidation, sa forme est placée sous celui de la nouveauté.

J'ai en effet tenu compte des remarques et suggestions qui m'ont été formulées dans la manière de présenter mes activités à l'occasion de mes trois Rapports précédents. Si la formule du format A4 permet de mieux s'adapter à la forme des documents parlementaires, là n'est pas l'essentiel. J'ai en effet voulu tenir compte d'une présentation plus claire, plus lisible, plus concise. De cette manière, j'ai regroupé, par matière et compétence, tous les éléments s'y rapportant, qu'il s'agisse des observations, des recommandations, de la présentation statistique et de l'analyse et commentaires de réclamations particulières. J'espère qu'une telle présentation facilitera le travail de lecture des parlementaires et la présentation thématique de mon travail en commission. Ainsi, le bilan de l'activité annuelle concernera comme pour les exercices précédents, chaque secteur particulier d'instruction des réclamations. Le Rapport a l'ambition de traduire ma volonté d'inscrire l'action du Médiateur de la Région wallonne dans le contrat d'une démocratie moderne et progressiste dont le Parlement et le Gouvernement de notre Région sont les garants à l'égard de la population.

Frédéric BOVESSE

PARTIE I. LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Le pivot de l'organisation de l'Institution du Médiateur de la Région wallonne tourne autour de l'instruction des réclamations qu'elle reçoit. L'organisation vise donc à gérer la réception des réclamations ainsi que leur traitement et leur aboutissement.

La méthodologie appliquée à l'examen pratique des réclamations demeure inchangée depuis la création de l'Institution, en 1995. Cette méthodologie est calquée sur les dispositions du décret du 22 décembre 1994 portant création de l'Institution du Médiateur de la Région wallonne ainsi que sur les dispositions du Règlement d'ordre intérieur qui en fixent précisément les conditions. Si, au départ de l'activité de l'Institution du Médiateur, la forme écrite du dépôt de la réclamation était privilégiée, les choses ont évolué depuis 1998, période à partir de laquelle j'ai initié des permanences décentralisées à Eupen et Tournai dans une première étape, et à Liège et Charleroi dans une seconde en 1999. Cette année a vu l'ouverture de cinq permanences décentralisées complémentaires: Mons, La Louvière, Nivelles, Wavre et Arlon.

Un tel déploiement entraîne nécessairement une adaptation de l'organisation du Service qui mobilise aussi l'ensemble de ses ressources humaines.

Après avoir développé le mode de traitement des réclamations, je m'attacherai à décrire l'organisation du Service du Médiateur de la Région wallonne à la fois sur ses aspects liés à la gestion administrative et financière et sur ses aspects liés à la gestion des ressources humaines.

Chapitre 1: Méthodologie appliquée à l'examen pratique des dossiers

1. D'où peuvent venir les réclamations ?

- La saisine du Médiateur est gratuite et dépourvue de formalisme.
- Toute personne physique ou morale (sociétés, quelle que soit leur forme juridique, associations, ...) peut introduire une réclamation par écrit ou oralement au siège de l'Institution ou à l'occasion des permanences décentralisées.
- Un courrier ordinaire suffit.
- La réclamation est individuelle.
- La réclamation orale est traitée de la même manière que la réclamation écrite.
- Les réclamations sont introduites en français ou en allemand.
- La saisine du Médiateur ne suspend ou n'interrompt pas les délais de recours juridictionnels.

2. Le cheminement des réclamations

Le Médiateur prend connaissance de la réclamation



Il désigne le « collaborateur universitaire traitant », puis la transmet au greffier



Enregistrement dans une banque de données informatisée et constitution d'un dossier ouvert au nom du réclamant: sur la couverture du dossier figurent 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.



Le collaborateur examine, en priorité, les conditions de recevabilité de la réclamation (compétence du Médiateur et recevabilité proprement dite).



Vient ensuite l'analyse stricto sensu, en trois « étapes »:

- l'information (à l'égard de l'administré, puis de l'Administration);
- l'instruction de l'affaire;
- la médiation.

A. Le Médiateur est-il compétent?

Le premier examen réalisé par le gestionnaire concerne la compétence du Médiateur:

- 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, son Service s'efforce d'aider le réclamant en le dirigeant utilement ou en lui fournissant les informations nécessaires;
- si le litige ne relève pas de la compétence du Médiateur, mais concerne un autre Médiateur, le réclamant est informé de cette incompétence et son dossier transféré au Médiateur concerné.

B. La réclamation est-elle recevable?

Si le Médiateur est compétent, le gestionnaire du dossier vérifie les autres conditions de recevabilité, ainsi que les éléments qui pourraient amener le Médiateur à refuser de traiter la réclamation.

Le gestionnaire se pose alors les questions suivantes:

- La réclamation est-elle fondée?
- Se rapporte-elle à des faits qui se sont produits moins d'un an avant son dépôt?
- Des démarches préalables ou des recours administratifs ont-ils été exercés?
(Le décret, en obligeant le requérant à ne saisir le Médiateur qu'après avoir tenté des « démarches » préalables auprès des administrations intéressées, démontre que l'appel aux bons offices du Médiateur ne constitue pas une voie de recours ordinaire, qui se situerait sur le même plan que les autres. Sa particularité par rapport aux autres recours est d'être un recours subsidiaire).
- Fait-elle l'objet d'une action civile ou pénale en cours?

Après s'être assuré que le dossier fourni est suffisamment complet, le gestionnaire vérifie si la décision ou l'acte administratif qui a fait l'objet d'une réclamation:

- est conforme à la légalité;
- est suffisamment motivé;
- est motivé de manière claire et concise dans un langage que le particulier comprend;
- a été adopté dans des délais raisonnables;
- a fait l'objet d'une information progressive de l'état d'avancement du dossier ou d'une information des étapes successives qui ont abouti à la prise de décision finale;
- est adéquat, c'est-à-dire conforme au bon sens et à l'équité.

Lorsque le dossier est complet, le réclamant est informé par le Médiateur de la recevabilité de sa réclamation.

Le Médiateur doit informer 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.

C. La phase d'information

Le gestionnaire 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.

La lettre du Médiateur est adressée 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, la lettre du Médiateur est adressée au Directeur général de tels organismes.

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.

D. 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 que 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.

E. 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 »).

En tout état de cause, la grande majorité des réclamations ne dépasse pas l'étape de l'instruction puisqu'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.

Les réclamations écrites et orales ainsi que les médiations se clôturent toujours par un acte du Médiateur qui informe les réclamants de l'issue du dossier et l'Administration de la clôture de celui-ci.

Au cours de sa sixième 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).

3. Les relations avec l'Administration

A. 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 qui sont évoqués auprès de son Service: il écarte d'emblée les réclamations qu'il considère manifestement 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.

B. Le choix privilégié de la voie hiérarchique

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.

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.

A cet égard, il convient de noter que le Secrétaire général du Ministère de la Région wallonne suit le cheminement et intervient – quand il le juge nécessaire – auprès de ses Directions générales.

Lorsqu'il s'agit d'une réclamation qui se rapporte à un Organisme d'intérêt public ou à une Société régionale publique, le Médiateur adresse sa demande au Directeur général de l'Organisme en question.

C. Les délais de réponse

L'Administration dispose d'un délai d'un mois pour répondre au Médiateur, au terme duquel un rappel lui est envoyé.

Le décret (en son article 12, §6) prévoit que le Médiateur peut imposer des délais de réponse impératifs. Il est évident que le Médiateur ne souhaite recourir à ce type de procédure qu'à titre exceptionnel.

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.

D. 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 arrivé aussi de demander l'intervention du Ministre fonctionnel.

Chapitre 2: L'organisation interne du Service du Médiateur de la Région wallonne

1. L'organisation administrative et financière

L'organisation du Service étant essentiellement tournée vers la gestion des réclamations, la gestion administrative et financière occupait, jusqu'il y a peu, une fonction secondaire. Cet aspect du fonctionnement du Service du Médiateur incombe essentiellement à celui-ci, aidé dans sa tâche par un agent - assistant comptable - chargé de la gestion de la comptabilité, de l'ordonnancement des dépenses et de la gestion des rémunérations. Une secrétaire de direction assure quant à elle les aspects administratifs de la gestion du personnel, à savoir l'organisation des congés, les absences pour maladie... Le reste du personnel est affecté à des tâches exclusivement liées à la gestion des réclamations.

Il est apparu nécessaire de renforcer la gestion administrative et financière par la mise en place d'un contrôle de gestion agissant à la fois sur les aspects financiers de la gestion du Service du Médiateur mais également sur des aspects tels que la gestion de l'outil informatique, la performance des moyens de communication, le développement d'une politique de formation...

Depuis avril 2001, un Conseiller, agent contractuel en remplacement d'un Premier Conseiller détaché, économiste de formation, développe en étroite collaboration avec le Médiateur des actions et une planification dans ce sens. Une plus grande efficacité se fait d'ores et déjà sentir dans la gestion des différents domaines administratifs évoqués.

Ces nouvelles performances viennent se greffer sur l'organisation, notamment financière, existante dont il convient de rappeler brièvement les contours:

- le régime financier en vigueur au Service du Médiateur de la Région wallonne est un régime de dotation, tout comme au Parlement wallon. La dotation du Médiateur de la Région wallonne fait l'objet d'un article budgétaire propre.
- Le montant de la dotation annuelle pour l'année 2001 s'est élevé à 53.000.000 FB (montant identique qu'en 2000).
- Le budget 2001 se répartit comme suit:
 - frais de personnel: 66%
 - frais immobilier: 7,5 %
 - frais généraux: 16 %
 - frais de promotion: 8%
 - frais d'investissement : 2,5%

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 son service.

Toutefois, le Médiateur, ainsi qu'il l'a fait les années antérieures, a soumis sa comptabilité à un contrôle périodique d'un Cabinet comptable et son bilan financier à l'examen annuel d'un Réviseur d'entreprises. C'est M. Jean-Pascal LABILLE, Réviseur d'entreprises, qui a été chargé de cette mission dont l'objectif principal 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 afin d'examiner le circuit des factures entrées, la validité de chaque poste bilantaire par la pièce justificative correspondante et de tester le logiciel comptable utilisé.

Le rapport du Réviseur pour l'exercice bilantaire 2000 a été remis le 27 février 2001. L'annexe du Rapport précise que « les comptes du Service du Médiateur relatifs à l'exercice 2000 sont tenus et établis dans la logique générale des règles de base en vigueur en matière comptable ». Les comptes pour l'année 2000 ont été adressés au Premier Président de la Cour des comptes, le 7 mars 2001 en vue d'être contrôlés par cette Institution. Le Président du Parlement wallon a été informé de ce transmis.

Conformément aux nouvelles dispositions de l'article 8 § 1^{er} telles qu'introduites par le décret du 7 mars 2001, le Médiateur présentera ses comptes au Parlement wallon après que la Cour des comptes ait exercé son contrôle.

2. L'organisation et gestion du personnel

Au cours de l'exercice, l'organisation du personnel a été rendue plus difficile par des absences prolongées de plusieurs agents: détachement d'un Premier Conseiller remplacé trois mois après son départ par un Conseiller, agent contractuel temporaire, congés de maternité d'un Conseiller et d'une Secrétaire, absence de longue durée suite à un accident corporel d'un Huissier-Chauffeur, absences pour maladies de courte durée, plus nombreuses qu'à l'occasion des exercices antérieurs. Ces événements, qui ont compliqué la gestion du personnel, n'ont pas facilité le développement des permanences décentralisées qui mobilisent l'agent comptable du Service à 50 % de son emploi du temps et le Premier Rédacteur-Greffier à plus de 30 %, sans oublier les interventions du personnel de niveau 1 dans le suivi de ces dossiers spécifiques.

L'augmentation significative du nombre de réclamations a également contribué à une plus grande mobilisation des énergies disponibles.

Pour rappel, les agents de niveau 1 – Premiers Conseillers et Conseillers – assistent le Médiateur dans la réception et l'instruction des réclamations. En fonction de la nécessité que font surgir certains dossiers de réclamation, ils participent à certains entretiens à l'occasion de permanences décentralisées ou se déplacent sur place, à la demande des réclamants, pour faire tout constat utile à l'instruction d'un dossier.

Comme je l'ai indiqué plus haut, les permanences décentralisées sont principalement assurées par l'assistant comptable et le greffier du service.

Le Premier rédacteur-Greffier assure, en outre, le suivi informatique des dossiers, de l'encodage initial à la clôture de la réclamation, en veillant à mettre en exergue la traçabilité de tous les actes d'instruction engendrés par celle-ci.

Le Service de documentation, géré par une assistante-documentaliste, offre toute la logistique nécessaire à l'instruction des dossiers – réglementation, jurisprudence, documents et notes administratifs, ... – Par ailleurs, la documentation évolue, au fil des années, en un centre de recherche sur la médiation institutionnelle, accessible à tous sur demande préalable, et dotée d'un patrimoine « livresque » d'environ 900 ouvrages.

Le secrétariat administratif est composé de deux secrétaires de direction, d'une secrétaire-sténo-dactylo, d'un premier commis et d'un huissier-chauffeur.

En ce qui concerne la formation du personnel, j'ai toujours, depuis mon entrée en fonction, voulu lui accorder une attention particulière. En 1998 et 1999, des actions de formation s'adressant à l'ensemble du personnel ont été organisées dans les locaux mêmes du Service du Médiateur, notamment avec le concours de la Direction de la Formation du Ministère de la Région wallonne. Ces formations avaient à l'époque rencontré un accueil favorable et avaient donné lieu à des résultats positifs qui ont eu des prolongements au cours de l'exercice. En 2000, en complément des formations générales, le choix a été laissé à chacun d'opter pour des formations plus individualisées. Cette possibilité n'a pas rencontré l'attrait, et le succès escomptés. C'est pourquoi au terme de cet exercice, j'élabore un plan de formation destiné à chaque membre du personnel, en fonction de ses compétences, de sa capacité à se perfectionner, en vue d'un meilleur service rendu à la population qui s'adresse au Service du Médiateur de la Région wallonne.

Il est vrai que les difficultés rencontrées dans la gestion du personnel au cours de l'exercice écoulé ont engendré des surcharges de travail pour les membres du personnel présents, peu compatibles avec un investissement complémentaire en formation.

Dans le programme des formations suivies au cours de l'exercice 2000-2001 figurent:

- La communication institutionnelle – Centre de lecture publique de la Communauté française – Bruxelles les 29.09.2000, 26.01 et 2.02.2001. Cette formation a été suivie par l'assistante-documentaliste et le premier rédacteur-greffier afin d'améliorer leur perception des outils de communication, les moyens d'action qui peuvent être développés et leur impact sur le public.
- Catalogage des ressources électroniques – Centre de lecture publique de la Communauté française – les 10.10 et 8.12.2000. Cette formation a été suivie par l'assistante-documentaliste et le premier rédacteur-greffier dans le but de disposer d'éléments suffisants dans la manière de traiter un document électronique, plus particulièrement dans la gestion d'une bibliothèque.
- Formation à la Médiation – Médiations asbl – les 19.10 et 23.11.2000. Cette formation a concerné l'ensemble du personnel de niveau 2 et s'est déroulée dans le Service. Ce module de formation venait compléter un cycle entamé l'année précédente, visant la gestion des conflits et la mise en œuvre des procédés de médiation par des jeux de rôle adaptés.
- Internet - Centre de lecture publique de la Communauté française – les 6 et 13.03.2001. Cette formation a été suivie par l'assistante-documentaliste dans le but de maîtriser les techniques de base d'Internet dans le cadre de recherches spécifiques visant les bibliothécaires.
- Lotissement: difficultés d'application et propositions de solutions – Association belge francophone pour le droit de l'Aménagement du Territoire et de l'Urbanisme en collaboration avec la DGATLP – 16.03.2001. Cette formation inscrite dans le cadre d'un Colloque a été suivie par un Premier Conseiller, dans le but d'appréhender l'ensemble de la problématique du permis de lotir.
- La production graphique d'un imprimé – Kluwer formations – 8 et 15.05.2001. Cette formation qui visait l'apprentissage des étapes de la production d'un imprimé et la connaissance des règles fondamentales du monde graphique, a été suivie par l'assistante-documentaliste.
- Pour une Institution communale retrouvée – Union des Villes et des Communes de Wallonie – 11.05.2001. Cette formation présentée dans le cadre d'un Colloque a été suivie par un Conseiller, dans le but d'appréhender l'organisation communale et les modalités de la gestion du service public communal, notamment dans ses relations avec le citoyen et avec les organismes locaux d'intérêt public.
- Le bruit des avions: aspects juridiques – Centre d'études du droit de l'Environnement (CEDRE) – 14.06.2001. Cette formation-colloque poursuivait le but de faire l'état de la réglementation internationale et communautaire en matière de bruit des avions de même que ses implications sur le plan fédéral et régional.

Compte tenu des dossiers de réclamations des riverains des aéroports wallons, cette préoccupation est actuelle. Un Premier Conseiller y a donc participé.

Enfin, depuis 1998, j'organise à destination de mon personnel des rencontres formation-information avec des fonctionnaires de l'Administration avec lesquels nous entretenons les contacts les plus fréquents. Ces rencontres conviviales permettent de mieux appréhender l'organisation de certains services de l'Administration, la multiplicité des fonctions exercées, les contraintes d'organisation, les difficultés de terrain, les relations avec le Médiateur, ... Ces rencontres ont toujours donné lieu à des échanges fructueux et ont suscité de l'intérêt tant dans le chef du personnel que dans celui du fonctionnaire invité.

3. Le recours à des experts

En vertu des dispositions de l'article 8, § 2 du décret du 22 décembre 1994, qui le lui permettent, le Médiateur a fait appel aux expertises suivantes, au cours de l'exercice écoulé:

- évaluation du décret du 22 décembre 1994 et des décrets modificatifs ultérieurs – 6 février et 26 juin 1997 et 7 mars 2001;
- évaluation de la présentation et de la structure du Rapport annuel d'activités: propositions de modifications;
- organisation de la 3^{ème} Rencontre des Médiateurs régionaux et nationaux de l'Union européenne, Namur-Bruxelles, les 19, 20 et 21 septembre 2001.

A la clôture de l'exercice, le Médiateur a lancé deux procédures d'appels d'offres restreints pour la période 2002-2004 visant les domaines suivants:

- développement, gestion et suivi des actions de communication;
- développement et gestion de l'outil informatique.

4. Accueil de stagiaires

Au cours de l'exercice, le Médiateur a accueilli deux stagiaires:

- une étudiante en troisième année de graduat en droit de l'Institut d'Enseignement Supérieur de Namur. Le stage effectué par cette étudiante lui a permis de se familiariser à l'ensemble du travail à effectuer par le Service du Médiateur et de participer aux différentes phases de traitement des réclamations. Elle a par ailleurs établi une étude comparative de la structure administrative – notamment du personnel – d'un important panel d'Institutions de médiation régionales de par le monde.
- une étudiante en troisième licence en droit de l'Université de Liège, son stage a débuté en septembre 2001.

PARTIE II. BILAN DE L'ACTIVITE DU MEDiateUR DE LA REGION WALLONNE

Chapitre 1: Le Rôle du Médiateur: quelques grandes lignes en guise de rappel

La mission du Médiateur de la Région wallonne n'est pas le fruit du hasard. S'appuyant sur les expériences qui se sont développées dans notre pays mais également à l'échelon européen, le rôle du Médiateur de la Région wallonne a été très clairement identifié et précisé dans le cadre du décret du 22 décembre 1994 portant création de l'Institution de Médiateur de la Région wallonne. Dans ce décret, complété par les dispositions d'un Règlement d'ordre intérieur approuvé par le Parlement wallon en vertu de l'article 14, la procédure de traitement des réclamations est décrite et les contours de la mission du Médiateur circonscrits.

1. De la réception de la réclamation

« 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 (...) ». (article 1^{er} du décret du 22 décembre 1994).

« 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. » (article 9 §1^{er} du décret du 22 décembre 1994).

« Les réclamations peuvent être écrites ou orales ». (article 5 § 2 du Règlement d'ordre intérieur).

En ce qui concerne la compétence du Médiateur de la Région wallonne, celle-ci est générale. Le législateur n'a pas limité le champ d'action du Médiateur. 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, peut faire l'objet du dépôt d'une réclamation auprès du Médiateur de la Région wallonne. En ce qui concerne la qualité de réclamants, aucune limite n'a été posée par le législateur puisqu'il peut s'agir de toute personne physique ou morale. Pas de limite sur la qualité juridique de l'intervenant et pas d'obligation particulière, liée par exemple à la résidence. Dès lors, il est possible à toute personne d'interpeller le Médiateur de la Région wallonne dans les limites de la compétence de cette dernière.

Les réclamations peuvent être écrites ou orales, c'est-à-dire que le législateur a voulu enlever à la saisine du Médiateur tout caractère procédurier qui serait susceptible d'être dans le chef du réclamant un frein, une obstruction de fait, voire morale, à l'expression d'une réclamation.

A de très nombreuses reprises, le Médiateur a insisté sur le bien-fondé d'une telle attitude qui fait de l'Institution du Médiateur de la Région wallonne une autorité administrative dont l'accessibilité est une priorité.

2. De la sélection des réclamations

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, qu'elle ait été reçue par écrit ou oralement, afin de déterminer les suites qui lui seront réservées. Quatre cas de figure se présentent habituellement.

A. Soit la réclamation relève d'une compétence régionale wallonne

dans cette hypothèse, l'instruction du dossier pourra commencer sans délai. Le gestionnaire désigné qui identifiera les actes d'instruction à opérer, s'assurera préalablement qu'il dispose de l'ensemble des éléments et des documents nécessaires à l'instruction de la réclamation et que le réclamant a opéré des démarches administratives appropriées auprès des Institutions et Organes concernés, demeurées vaines (article 4 § 2 du Règlement d'ordre intérieur). Dans l'affirmative, le réclamant sera informé très précisément par écrit de la décision du Médiateur de traiter ou non sa réclamation et, le cas échéant, des démarches qu'il envisage d'entreprendre. De manière généralement concomitante, le Médiateur interpelle l'Administration concernée afin de lui exposer les éléments de la réclamation, le problème précis et la ou les questions posées. L'Administration dispose d'un délai d'un mois pour apporter sa version des faits. En fonction des contraintes organisationnelles et administratives du Service, les actes précités du Médiateur sont accomplis dans un délai très bref à compter du dépôt de la réclamation, qui peut aller d'un jour à un mois maximum (article 6 du Règlement d'ordre intérieur).

B. Soit la réclamation relève d'une compétence régionale wallonne mais s'avère irrecevable en vertu de l'article 10 § 1^{er} et § 2 du décret du 22 décembre 1994

le législateur a ainsi prévu trois cas de figure d'irrecevabilité auquel le Médiateur est tenu:

- si l'identité du réclamant est inconnue;
- si la compétence se situe hors du champ d'intervention du Médiateur;
- si la réclamation porte sur un différend entre les autorités administratives et leurs agents pendant la durée de leur fonction.

D'autres hypothèses d'irrecevabilité sont envisagées, dans lesquelles le Médiateur peut refuser de traiter une réclamation:

- si la réclamation est manifestement non fondée;
- si la réclamation se rapporte à des faits qui se sont produits plus d'un an avant l'introduction de celle-ci;
- si 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;
- si la réclamation concerne des matières qui font l'objet d'une action civile ou pour lesquelles une procédure pénale est en cours.

Le caractère non-fondé d'une réclamation s'apprécie au cas par cas. On retrouvera parmi celles-ci les réclamations fantaisistes, injurieuses, les réclamations réitérées après clôture définitive. Figurent également dans cette catégorie, les réclamations qui font apparaître sans équivoque le respect de la réglementation.

En ce qui concerne les réclamations qui mettent en cause des faits antérieurs à douze mois, la matière concernée et l'ancienneté des faits contestés entreront en ligne de compte pour l'appréciation de la recevabilité ou de l'irrecevabilité de la réclamation. A titre d'exemple, la contestation d'un refus d'une aide au logement sous l'empire d'une ancienne réglementation pourra faire l'objet plus vraisemblablement d'une irrecevabilité alors qu'une réclamation touchant à des aides à l'expansion économique pourra être prise en compte, compte tenu des impératifs de gestion et de suivi d'un programme d'investissement, par exemple plus complexe, à propos duquel la négligence de l'entreprise ne pourrait être mise en cause.

Pour ce qui est de l'absence de démarche préalable auprès de l'autorité administrative concernée pour obtenir satisfaction, cette condition est appréciée avec davantage de rigueur que par le passé. L'augmentation du volume de réclamations à traiter n'y est, bien entendu, pas étranger. Toutefois, dans un nombre d'hypothèses encore trop élevé, la preuve de l'accomplissement de ces démarches par le réclamant ne peut être apportée que dans le cadre de la présomption de bonne foi du réclamant. En effet, l'absence d'une procédure organisée de gestion des plaintes au sein même des Administrations, le recours trop peu fréquent à l'accusé de réception, et l'absence de preuve dans les démarches orales, notamment téléphoniques, ne permettent pas au Médiateur d'apprécier avec toute la sécurité voulue l'accomplissement de cette condition préalable.

Dans l'hypothèse où la réclamation introduite fait l'objet d'une procédure juridictionnelle quelle que soit la juridiction saisie, le Médiateur déclare la réclamation irrecevable.

Le problème spécifique des recours administratifs a déjà été évoqué dans le détail et avec insistance dans mes deux précédents Rapports d'activités. Mes propos ultérieurs démontreront la nécessité de clarifier l'intervention du Médiateur dans ces cas de figure.

C. Soit la réclamation ne relève pas d'une compétence régionale wallonne

Dans cette hypothèse, le Médiateur ne peut engager de procédure d'instruction de la réclamation puisqu'il ne dispose d'aucune prérogative de pouvoir à l'égard des organismes concernés. Dans de très nombreuses hypothèses, il apparaît que les situations d'incompétence permettent cependant d'identifier l'Organisme ou l'Institution, source de l'acte contesté. C'est pourquoi le Médiateur informe alors le réclamant de son impossibilité à traiter la réclamation, mais de plus il l'oriente vers l'Institution ou l'Organisme compétent. Si cette Institution ou cet Organisme dispose d'un Médiateur ou d'un Ombudsman, le Médiateur de la Région wallonne oriente directement le réclamant vers cette Institution.

Dans le cas particulier du Collège des Médiateurs fédéraux et des Médiateurs communaux wallons, le dossier est directement transmis vers l'Institution concernée et le réclamant est tenu informé de ce transmis.

Le cas particulier de la médiation de dettes mérite d'être souligné dans la mesure où chaque année le Service du Médiateur de la Région wallonne est le destinataire de réclamations dans ce domaine; le Médiateur transmet alors au réclamant les coordonnées de différents services de médiation de dettes, qu'il lui appartient d'interpeller.

Enfin, lorsque la réclamation concerne les compétences communales, et de façon beaucoup plus anecdotique, provinciales, sans transmettre le dossier, le Médiateur informe, sous forme d'interpellation, le Collège des Bourgmestre et Echevins ou la Députation permanente.

Dans tous les cas, le Médiateur tente d'apporter des éléments d'information au réclamant. Il évite au maximum d'être, aux yeux de l'interpellant, une porte qui se referme sans autre horizon.

D. Soit la réclamation relève d'une demande d'informations

Enfin, la quatrième catégorie de réclamations est bien mal nommée puisqu'il s'agit de demandes d'informations qui sont répercutées vers les Administrations ou Organismes concernés.

3. Du traitement des réclamations

Le traitement des réclamations est réalisé par les agents de niveau 1 en étroite collaboration avec le Médiateur qui supervise l'évolution de l'instruction. Périodiquement, le Médiateur réunit ses Conseillers afin de faire le point sur l'évolution de l'ensemble des dossiers, qu'il s'agisse des dossiers récemment ouverts, qu'il s'agisse des dossiers en cours d'instruction ainsi que des dossiers clôturés. D'une manière générale et sauf cas particulier, chaque dossier doit faire l'objet d'une instruction « vivante », c'est-à-dire que des actes doivent être posés à intervalle régulier entre son ouverture et sa clôture.

Dans la mesure où le Médiateur, quand il est compétent et qu'il déclare la réclamation recevable, interpelle l'Administration concernée à brefs délais, son attention sera particulièrement fixée sur le suivi qui sera réservé à sa demande, par l'Administration.

Quand il reçoit un accusé de réception ou, dans la négative, à compter de l'interpellation initiale de l'Administration, le Médiateur laisse de un à deux mois, selon les circonstances de complexité du dossier, pour obtenir une réponse. En l'absence de réponse, un rappel est adressé à l'Administration concernée, rappel qui sera renouvelé chaque mois jusqu'à obtention d'une réponse. Dans certains cas particuliers, l'Administration peut elle-même suggérer au Médiateur un délai au terme duquel elle s'engage à fournir une réponse.

Dans d'autres cas et de façon assez inexplicquée, certains dossiers de réclamation donnent lieu à l'envoi d'un nombre conséquent de rappels sans réaction de la part de l'Administration et alors même que la démarche du Médiateur n'était qu'informatrice. Cette remarque avait notamment été formulée à l'égard de la Direction générale des Ressources naturelles et de l'Environnement à l'occasion de mon précédent Rapport d'activités, ce qui a suscité dans le chef du Directeur général une réaction positive qui se traduit par une amélioration dans la promptitude des réponses.

4. De la clôture des dossiers de réclamation

Après que le Médiateur ait accompli les actes d'instruction qu'il a jugé utile - échange 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:

- Soit 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 ayant accepté certaines concessions. A titre d'exemple, on peut citer un permis d'urbanisme assorti de conditions particulières, le remboursement partiel d'une prime tenant compte du respect de certaines obligations par le demandeur, l'octroi de facilités de paiement pour le paiement d'une taxe...;

- Soit en ne faisant pas droit aux prétentions du réclamant dans les deux hypothèses suivantes:

- l'Administration campe sur sa position et le bien-fondé de celle-ci et refuse tout aménagement de sa position initiale;
- 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 veut pas rencontrer les prétentions du réclamant, celui-ci est très précisément informé, de façon motivée et détaillée, sur les 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 qui, dans de nombreux cas, est aussi et d'abord celle de l'Administration.

La manière vivante et soutenue qui caractérise la gestion des dossiers de réclamation est, dans le cadre des procédures de gestion non contentieuse des conflits, une des spécificités essentielles de la médiation. Le temps de l'écoute, les échanges de points de vues, des arguments et les réactions des uns et des autres, font de la médiation un processus qui nécessite une attention continue et du temps, temps qui trop souvent fait défaut à l'Administration pour entretenir de tels contacts avec la population. D'autre part, chaque réclamation présente une importance équivalente. Le principe d'égalité et dans certains cas d'équité fait que chaque dossier instruit, quelle que soit la matière ou la compétence qu'il concerne, quel que soit son enjeu économique ou financier, fait l'objet d'un traitement équivalent en termes d'importance accordée au réclamant et à la réclamation qu'il formule. Il va cependant de soi que certaines réclamations nécessitent plus d'attention technique, de façon à faire l'objet d'une instruction efficace et adéquate.

Chapitre 2: Constat: constance

Y a-t-il contradiction entre évolution et constance? Je ne le pense pas et je m'attacherai au point suivant à définir les indicateurs de l'évolution du Service du Médiateur de la Région wallonne, en tout cas les indicateurs qui caractérisent un baromètre de la médiation sont en très nette hausse. La constance, par contre, est de mise dès lors qu'il s'agit d'analyser l'objet et la cause des réclamations.

Je ne puis dresser un bilan de mon activité sans porter mon regard sur le passé. Dans les trois Rapports que j'ai présentés au Parlement wallon et auxquels j'associe les deux Rapports antérieurs de mes prédécesseurs, force est de constater, au-delà des chiffres en progression constante, que les causes du mécontentement des réclamants évoluent peu. Certes, la fonction de médiation n'est pas uniforme et figée. Chaque cas est un cas particulier qui amène des

circonstances uniques et un traitement adapté. Toutefois, les tendances se renouvellent dans la continuité.

Citons quelques exemples:

- *Le Ministère de la Région wallonne*

Dans les aides au logement, la prime à la réhabilitation tient le haut du pavé et pour des causes qui n'ont plus de secret: les travaux commencés avant l'autorisation administrative, les contestations liées au travail de l'estimateur, les délais de paiement de la prime, le remboursement en situation infractionnelle ...

Pour ce qui est de la prime à la construction, l'ancienne notion d'îlot aggloméré a été remplacée par le concept tout aussi controversé de noyau d'habitat, défini par une circulaire ministérielle aux contours particulièrement restrictifs assortissant la prime à la construction d'un caractère sélectif que d'aucuns qualifient d'excessif, inégal, voire inéquitable.

Du point de vue des permis d'urbanisme, se pose la question du positionnement du Fonctionnaire-délégué dans la production de son avis au cas par cas et se pose aussi, avec une acuité croissante, les conditions de l'intervention du Médiateur dans le cadre de la procédure d'octroi d'un permis d'urbanisme, compte tenu des recours administratifs prévus à l'occasion de la dernière réforme du CWATUP. L'optimisation du CWATUP qui sera sur la table du Parlement wallon tout prochainement n'apporte pas de réponse et a fortiori de solution, aux problèmes posés par le Médiateur de façon précise dans ses deux derniers Rapports et sur lequel il sera fait état au point suivant.

Dans le domaine de l'Environnement, les permis d'exploiter et la Police de l'Environnement sont au cœur des préoccupations des citoyens réclamants. La lenteur de la procédure d'octroi d'un permis d'exploiter est la préoccupation prioritaire des demandeurs; les nuisances engendrées par les exploitations industrielles et commerciales sont le lot commun des riverains et de l'interpellation de la Police de l'Environnement.

Dans le domaine des aides économiques, outre quelques dossiers de prime à l'investissement qui nécessitent un traitement différencié, ce sont en général des dossiers de primes à l'emploi qui font l'objet de la saisine du Médiateur avec des motifs dont la récurrence n'est plus à démontrer: le critère de l'indépendance financière, la détermination du personnel supplémentaire, le transfert d'entreprise.

A l'heure de la clôture du présent exercice, des projets de décrets réformant les aides aux entreprises ont été déposés au Gouvernement wallon.

A noter encore le cas particulier de la taxe sur les déchets ménagers dont la perception fait l'objet de constantes réclamations auprès du Service du Médiateur, au gré des campagnes de rappels et de mises en demeure engagées par la Division de la Trésorerie.

Compte tenu de l'importance particulière de ces dossiers au cours de l'exercice écoulé, ce problème sera abordé dans le détail au point suivant.

- *Le Ministère de l'Équipement et des Transports*

C'est essentiellement la Direction des Autoroutes et des Routes qui fait l'objet de réclamations, mettant en cause l'entretien des voiries, les dégâts suscités par le charroi et les conséquences éventuelles sur les habitations.

- *Les Organismes d'intérêt public*

La distribution de l'eau (solidarité propriétaire-locataire, surconsommation, connexion au réseau), les Transports publics (modification de tracé de lignes, d'emplacement d'abribus, surtaxes), le Logement social (demande d'obtention d'un logement social, insalubrité de logements, nuisances et conflits de voisinage), l'Intégration des personnes handicapées (procédures d'octroi de subvention d'équipement et de matériel adaptés), constituent l'essentiel de la saisine du Médiateur de la Région wallonne avec des causes bien connues et déjà largement stigmatisées et développées à l'occasion des précédents Rapports.

La constance des constats engendre presque naturellement la constance des recommandations formulées au cours des exercices précédents.

Dans mon précédent Rapport d'activités portant sur l'exercice 1999-2000, j'ai repris et évalué chaque recommandation que j'ai formulée depuis 1998. Des treize recommandations pour l'exercice 1997-1998, des huit recommandations pour l'exercice 1998-1999, des quinze recommandations formulées pour l'exercice 1999-2000, je n'ai pas le sentiment direct qu'elles fassent l'objet d'une réflexion au sein des Administrations et Organismes concernés en vue d'améliorer les procédures et le service rendu au public. A ce stade, je vise essentiellement les recommandations spécifiques à certaines matières comme le permis d'urbanisme, les aides au logement, les aides économiques, le logement, la distribution de l'eau. En ce qui concerne les recommandations générales, qu'il s'agisse de la qualité de l'information relative aux formulaires administratifs, qu'il s'agisse de la motivation des actes et décisions administratifs, qu'il s'agisse de l'opposabilité de la jurisprudence administrative ou de la reconnaissance du principe de la procédure contradictoire, qu'il s'agisse de la fonction de médiation au niveau communal, qu'il s'agisse de l'opportunité d'une Charte des usagers du service public, de la création de comités d'usagers, de la procédure de traitement des réclamations de première ligne interne à l'Administration, de l'évaluation de la transparence administrative, de la suspension du délai de prescription dans le cadre d'un recours administratif ou juridictionnel, de l'accusé de réception des courriers et documents transmis par les citoyens à l'Administration, elles n'ont pas encore fait l'objet d'une réflexion et d'un travail auquel le Médiateur serait associé.

Une des seules recommandations à propos de laquelle je puis avec certitude indiquer qu'elle produit des effets positifs est l'obligation faite à l'Administration d'informer le public de l'existence du Médiateur de la Région wallonne dans les documents qu'elle diffuse à destination de l'information du public, en vertu de l'article 1^{er} du décret du 22 décembre 1994, tel que modifié par le décret du 26 juin 1997. Force est de constater les efforts entrepris par certains Organismes d'intérêt public et Administrations pour répondre au mieux à cette obligation, dont le Médiateur s'est fait le relais depuis l'adoption de cette mesure par le Parlement wallon en 1997.

Chapitre 3: 2000-2001: un exercice de consolidation

Dans le dernier Rapport du Médiateur de la République française, un de ses délégués témoignait de son expérience en déclarant: « la médiation reste largement méconnue du grand public. Il faut donc mieux faire connaître ce nouvel outil au service de l'accès aux droits pour inciter les citoyens à intégrer dans leur réflexion que la médiation peut se substituer à la culture du conflit ». Pour cette Institution qui fêtera en 2003 son trentième anniversaire, l'accès du citoyen à la médiation demeure un défi quotidien.

Pour l'alpiniste qui gravit un sommet, chaque pas le rapproche de son but, mais chaque pas est un but en soi, un pas compté sur la volonté, sur l'effort, sur la maîtrise.

C'est un peu comme cela que j'entrevois la mission qui est la mienne. Chaque citoyen qui apprend à connaître la mission du Médiateur et son intérêt; chaque fonctionnaire qui, à l'occasion d'un contact ou dans le traitement d'un dossier, se dit que, tout compte fait, le Médiateur peut être utile; chaque parlementaire qui est convaincu du rôle du Médiateur dans la relation avec le citoyen et dans la contribution au travail parlementaire; chacune de ces avancées est un acquis qui constitue un pas important, qu'il convient de ne pas réduire à l'anecdote.

Depuis trois ans, avec l'aide et l'appui de la petite équipe qui m'entoure, nous progressons pas à pas, en ayant conscience de l'immense chemin à parcourir mais en ayant la volonté d'aller sans cesse de l'avant et de gagner davantage chaque jour la confiance de nos interlocuteurs. Dans ce cheminement, notre travail quotidien est d'évaluer et d'asseoir chaque acquis du passé pour progresser demain.

Trois années d'expérience me permettent donc de porter un regard sur le passé et d'apprécier le chemin parcouru. La constance des constats que j'ai évoquée au chapitre précédent me permet, aujourd'hui, au regard de l'expérience acquise, de confirmer la pertinence et la justesse de certaines remarques, suggestions, recommandations, analyses que j'ai formulées dans mes précédents Rapports.

De ce point de vue, je voudrais évoquer ici les points significatifs qui ont marqué l'activité de l'Institution du Médiateur de la Région wallonne au cours de l'exercice 2000-2001.

1. Les relations entre l'Institution du Médiateur de la Région wallonne et le Parlement wallon

Depuis l'existence de l'Institution du Médiateur de la Région wallonne, les relations que celle-ci entretient avec le Parlement wallon ont considérablement évolué.

Les deux premiers Rapports annuels d'activités ont fait l'objet d'une présentation du Médiateur devant la Commission des Affaires intérieures et de la Fonction publique. Les deux Rapports suivants ont fait, en outre, l'objet d'une remise plus solennelle par le Médiateur au Président du Parlement wallon, dans le cadre de la Conférence des Présidents, couplée avec une conférence de presse. Quant au précédent Rapport portant sur l'exercice 1999-2000, il a fait l'objet d'un traitement particulier, résultant de la modification de l'article 75 du Règlement d'ordre intérieur du Parlement. Il résulte en effet de la nouvelle procédure que

chaque Commission parlementaire peut se saisir du Rapport annuel d'activités du Médiateur dans les matières qui la concerne plus précisément.

« 1. Chaque Rapport du Médiateur fait l'objet d'un examen à l'occasion d'une séance publique de la Commission des Affaires intérieures et de la Fonction publique. A cette occasion, le Médiateur est entendu.

Le Président du Parlement wallon adresse à chaque Commission les recommandations du Médiateur qui la concernent. Chaque Commission les examine et transmet ses conclusions à la Commission des Affaires intérieures et de la Fonction publique.

La Commission des Affaires intérieures et de la Fonction publique établit un rapport reprenant ses conclusions et celles des Commissions permanentes.

2. La Conférence des Présidents peut organiser une séance publique sur le Rapport du Médiateur, accompagné des conclusions de la Commission des Affaires intérieures et de la Fonction publique ».

Outre la présentation globale du Rapport devant la Commission des Affaires intérieures et de la Fonction publique, qui s'est déroulée le 14 mars 2001, le Médiateur a été invité à présenter les aspects particuliers de son activité devant les Commissions suivantes:

- séance publique de la Commission de l'Aménagement du Territoire et de l'Urbanisme, du Patrimoine, des Transports et des Travaux publics: le 2 mai 2001;
- la Commission de l'Environnement, des Ressources naturelles et de l'Energie: le 2 mai 2001;
- la Commission du Développement technologique, de la Recherche, de l'Emploi et de la Formation: le 23 mai 2001;
- la Commission de l'Action sociale, du Logement et de la Santé: le 30 mai 2001;
- séance publique de la Commission du Budget, des Affaires générales, des Relations extérieures et des Fonds européens: le 6 juin 2001;
- la Commission de l'Economie, des PME, du Commerce extérieur et du Tourisme: le 28 juin 2001.

Pour cette dernière, à la demande de son Président, le Médiateur n'a pas été auditionné mais a transmis aux membres de la Commission un exposé introductif assorti d'une note récapitulative concernant les matières de la Commission.

A la clôture de l'exercice, le Rapport final de synthèse qui incombe à la Commission des Affaires intérieures et de la Fonction publique n'a pas été finalisé et, a fortiori, la Conférence des Présidents n'a pu se prononcer sur l'opportunité d'un Rapport de synthèse en séance plénière, à l'instar des exercices antérieurs.

Le Médiateur tient à marquer sa satisfaction d'avoir pu rencontrer les parlementaires wallons dans le cadre des diverses Commissions auxquelles il a participé. En effet, ces rencontres sont des lieux privilégiés où le Médiateur peut dialoguer avec les Députés wallons sur des points précis.

L'intérêt est double. D'une part, la rencontre permet d'aborder certains aspects thématiques du Rapport qui concerne plus précisément les compétences exercées par les différentes

Commissions. Cela permet donc d'attirer l'attention des parlementaires sur des problèmes plus spécifiques et des recommandations qui peuvent directement impliquer la Commission concernée. D'autre part, la contribution à ce travail parlementaire permet d'améliorer la connaissance réciproque du Médiateur et des parlementaires.

Toutefois, force est de constater la difficulté d'allier les contraintes d'agenda avec l'actualité du Rapport bien que, comme je l'ai mentionné supra, la constance des constats donne plus longue vie au Rapport. En effet, l'examen du Rapport dans les différentes Commissions allonge considérablement la période s'écoulant entre la remise officielle au Parlement et le Rapport final, éventuellement présenté en séance plénière. Comme je l'ai déjà indiqué, la procédure parlementaire d'examen de mon précédent Rapport n'est pas encore finalisée et clôturée alors même que l'exercice suivant vient de se clôturer.

Je tiens toutefois à préciser que dans la présentation qui a été faite aux différentes Commissions visitées, il a été tenu compte de l'évolution résultant de l'année en cours.

A l'heure actuelle, la procédure mise en place par le Parlement wallon est la seule du genre dans notre pays. Il convient de la préserver et de la valoriser.

Il convient en effet d'alléger le mécanisme mis en place de manière à lui conserver la dynamique et l'efficacité essentielles sans risquer de tomber dans une lourdeur qui inciterait certaines Commissions à ne plus recourir à cette possibilité d'entendre le Médiateur sur son Rapport d'activités.

Des contacts que je peux avoir avec d'autres collègues à l'étranger me permettent de penser que le Parlement wallon a été un pionnier par l'attention qu'il entendait accorder au Médiateur régional. Il convient donc d'aller de l'avant dans cette voie en améliorant le mécanisme de la consultation, en évitant de revenir à une procédure simplifiée – certes plus rapide – telle qu'elle existait antérieurement.

Sans que la périodicité soit nécessairement annuelle pour toutes les Commissions, sauf à l'égard de celles que le volume des réclamations ou la nature de certaines recommandations justifieraient, le rythme d'une audition au minimum une fois tous les deux ans, pour toutes les Commissions concernées de près ou de loin par les activités du Médiateur de la Région wallonne pourrait être retenu, comme cela a été proposé par la Commission des Affaires intérieures et de la Fonction publique à l'égard de l'audition des Secrétaires généraux du Ministère de la Région wallonne et du Ministre de l'Équipement et des Transports.

2. La proximité du Médiateur de la Région wallonne: une volonté affirmée, une volonté confirmée

La proximité du Service du Médiateur de la Région wallonne que j'ai toujours considérée, depuis la prise de mes fonctions comme une priorité majeure, est particulièrement due à la volonté du législateur, à l'initiative du décret du 22 décembre 1994. Conscient de la nécessité de pouvoir laisser s'exprimer toute réclamation à l'égard du fonctionnement des Services publics, celui-ci a prôné le principe de la porte ouverte dans le cadre de la saisine du Médiateur de la Région wallonne.

L'absence de formalisme et la possibilité expresse de déposer une réclamation oralement, ce qui est une des particularités du décret wallon du 22 décembre 1994 (article 9, § 1^{er}), font de

l'Institution du Médiateur un organe administratif particulièrement souple et facile à interpeller. Cette ouverture, traduite sur le plan juridique, correspond au caractère de proximité de la Région wallonne au sens large du terme, c'est-à-dire ses institutions politiques et son organisation administrative. Pour les citoyens de Wallonie, la Région wallonne est l'Institution de première ligne. Le Parlement, le Gouvernement et les Administrations dans leur grande majorité sont installés en Wallonie et principalement à Namur et sont identifiés à la proximité, alors même que les Institutions et Administrations du niveau fédéral sont, au fil du temps, davantage considérées comme éloignées des préoccupations quotidiennes de nos concitoyens.

Dans un tel état d'esprit, le Médiateur n'est pas toujours interpellé à bon escient, notamment en termes de compétences, ou il l'est prématurément avant même que le réclamant n'ait tenté, ainsi que le prévoit le décret, des démarches préalables auprès de l'Administration qui a produit l'acte ou la décision contestés.

Quoiqu'il en soit, il appartient au Médiateur de la Région wallonne de relever ce défi de la proximité qui est selon moi une spécificité, un particularisme positif des Médiateurs régionaux. C'est d'ailleurs un sentiment qui domine quand, à l'occasion de rencontres internationales, mes collègues Médiateurs régionaux et moi-même échangeons nos expériences. Point de prosélytisme toutefois, certaines institutions nationales de médiation développent des mécanismes particulièrement performants de proximité. L'exemple du réseau des délégués du Médiateur de la République en France est un exemple significatif, puisque celui-ci dispose de près de trois cents délégués dans les différents départements français avec une attention particulièrement développée dans certaines villes ou quartiers qualifiés de sensibles. D'autre part, des passerelles particulièrement efficaces existent avec certaines municipalités.

Mais revenons à la Wallonie et à la poursuite du processus de développement des permanences décentralisées.

Au cours de l'exercice rapporté, je me suis attaché, en parfaite collaboration avec le Secrétariat général du Ministère de la Région wallonne, à accompagner les ouvertures des nouveaux Centres d'information et d'accueil, afin d'y organiser des permanences bimensuelles. Cinq nouvelles permanences ont donc été initiées au cours des mois de mai et juin 2001: Mons, La Louvière, Nivelles, Wavre et Arlon.

Ces nouvelles permanences viennent s'ajouter à celles déjà existantes dans les Centres d'information et d'accueil de Tournai, Charleroi, Liège et Eupen.

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

L'impact des nouvelles permanences n'est pas significatif compte tenu du caractère récent de leur mise en œuvre et de l'ouverture des CIA dont la plupart n'ont pas encore fait l'objet d'une inauguration officielle et d'une campagne de promotion.

Il convient toutefois de mentionner que le nombre de réclamations enregistrées à l'occasion de ces permanences est en augmentation au cours de l'exercice concerné (356 réclamations - 264 au cours de l'exercice précédent). Ce chiffre représente 26 % du total des réclamations pour l'exercice 2000-2001.

Les permanences décentralisées sont assurées à raison de deux journées par mois. La saisine des éléments constitutifs de la réclamation est réalisée par deux agents de niveau 2 – l'assistant-comptable et le Premier Rédacteur-Greffier. Ceux-ci sont encadrés dans l'accomplissement de cette tâche par un Premier Conseiller ou un Conseiller qui aura la responsabilité de l'instruction des réclamations enregistrées.

Dans le cadre de la décentralisation du Service du Médiateur de la Région wallonne, dès 1998, j'ai voulu accorder une attention particulière à la population germanophone. Pour rappel, la première permanence décentralisée a été celle organisée au Centre d'information et d'accueil d'Eupen. Cette permanence a été et est toujours assurée par l'assistant-comptable, agent germanophone, conformément aux dispositions du décret du 22 décembre 1994. Dans les supports de communication développés depuis le début de l'année 2000, je me suis efforcé de rendre ceux-ci accessibles aux citoyens germanophones, dans leur langue. De même, un folder de présentation du Service du Médiateur de la Région wallonne existe en allemand. Une version abrégée du Rapport d'activités, sur le site Internet existe également en allemand. D'autre part, ainsi que le prévoit le décret du 22 décembre 1994, toute réclamation peut être formulée soit en français soit en allemand. Dès lors, les réclamations émanant de citoyens germanophones sont saisies par écrit ou oralement en allemand et font l'objet d'un suivi dans cette langue, qu'il s'agisse des courriers adressés aux réclamants ou des contacts téléphoniques.

A ce propos, la Commission permanente du Contrôle linguistique m'a interpellé en décembre 2000 sur plainte d'un habitant de la région de langue allemande, lequel avait commandé et reçu un dépliant présentant le Service du Médiateur de la Région wallonne en français uniquement. A cette interpellation, j'ai fait valoir les arguments ci-dessus développés. La Commission permanente de Contrôle linguistique s'est finalement déclarée incompétente en vertu des dispositions de l'article 1^{er} § 1, 1^o des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, ces lois étant applicables aux Services publics centralisés et décentralisés de l'Etat, des provinces et des communes. Dans ce cadre, le Service du Médiateur de la Région wallonne est un organisme parlementaire et n'est donc pas un Service public au sens de la réglementation.

D'autre part, j'ai été saisi à deux reprises de réclamations émanant de citoyens germanophones s'indignant soit des réponses leur parvenues en français et non en allemand, soit de la qualité médiocre de la traduction allemande. Suite à ces interpellations, le Secrétaire général du Ministère de la Région wallonne s'est dit conscient du problème, conforté en cela par une initiative du Ministre des Affaires intérieures et de la Fonction publique qui a produit le 23 avril 2001, une circulaire relative à l'emploi des langues en matière administrative, destinée à remédier au manquement formulé. Pour clore ce paragraphe relatif à l'emploi des langues, j'envisage, à terme, une version de mon Rapport annuel d'activités en allemand.

3. Mention de l'existence du Service du Médiateur de la Région wallonne sur tous les documents quelconques émanant des autorités administratives de la Région wallonne, à destination de l'information du public

Cette obligation décrétole découlant d'une modification du décret du 22 décembre 1994, intervenue par le décret du 26 juin 1997 fait peser à l'égard de toute autorité administrative de la Région wallonne une obligation relativement importante, dans la mesure où sont visés par elle tous les documents quelconques à destination de l'information du public.

Dans mon premier Rapport d'activités portant sur l'exercice 1997-1998, j'ai procédé à une analyse précise de cette disposition et de ses conséquences (Rapport annuel au Parlement wallon 1997-1998, pages 12 à 17). J'y évoquais notamment le caractère très large de la disposition dans la mesure où, d'une part, l'ensemble des autorités administratives régionales wallonnes sont visées par l'obligation et, d'autre part, tous les documents quelconques sont visés, la seule exception étant les actes à portée individuelle (cf. Commission du règlement et de la comptabilité doc.240(1996-1997), n°3 et doc.249(1996-1997), n°4).

A de très nombreuses reprises soit par courrier, soit à l'occasion du Rapport d'activités, ou lors de rencontres, j'ai rappelé aux Administrations et Organismes d'intérêt public l'existence de cette mention qui n'a jamais fait l'objet d'une notification ou d'une circulaire adaptée auprès des autorités administratives régionales wallonnes susceptibles d'être concernées par elle.

Au-delà de l'obligation décrétole, j'ai toujours plaidé la coopération et la nécessaire collaboration qui doit s'installer entre l'Administration au sens large du terme et le Service du Médiateur de la Région wallonne. Cette persévérance commence à porter ses fruits de manière visible, puisque je constate qu'année après année, mois après mois, les documents, folders, bulletins ou toutes autres publications font de plus en plus fréquemment l'objet de la mention souhaitée. Certes, le résultat est encore insatisfaisant, mais il convient de relever les attitudes positives dans ce domaine.

Afin d'accentuer davantage l'impact de cette mesure, je pense qu'il serait souhaitable que le Gouvernement prenne une initiative dans ce sens, par le biais d'une circulaire qui, à l'égard des Administrations ou Organismes d'intérêt public, serait prioritairement informative.

Dans le même sens, il convient de souligner les liens existants sur le site Internet Carrefour de la Région wallonne avec le site Internet du Médiateur. L'exigence technique d'un tel lien étant minime, il serait souhaitable que les Administrations ou Organismes d'intérêt public développant un site Internet établissent ce lien avec le site du Médiateur de la Région wallonne.

Au-delà de la publicité et de la promotion de son Institution, que le Médiateur veut développer à travers des actions de communication quelles qu'en soient la nature et la forme, il est évident que les Administrations et les Organismes d'intérêt public sont, comme le sont aussi les parlementaires, des prescripteurs potentiels et privilégiés du Médiateur de la Région wallonne. En effet, les réclamations devant nécessairement impliquer une Administration ou un Organisme d'Intérêt public, le contact entre le citoyen et cette Administration ou cet Organisme d'intérêt public est bien existant, puisqu'il est en quelque sorte la cause de la réclamation. Dès lors, l'information que peut donner cette Administration ou cet Organisme d'intérêt public sur l'existence et le rôle du Médiateur est essentielle.

C'est donc bien au-delà de la mention obligatoire que les autorités administratives régionales wallonnes devraient réagir à l'égard du Médiateur, en considérant que son action n'a pas une finalité négative, voire coercitive, mais bien au contraire une finalité d'amélioration de l'efficacité des services publics, d'une plus grande satisfaction du citoyen et donc d'une meilleure reconnaissance du citoyen à l'égard de l'Administration. Le Médiateur, dois-je sans cesse le rappeler, est un acteur du changement, non pas contre mais avec l'Administration. En ce sens, l'Administration et les Organismes d'intérêt public devraient davantage être

concernés et davantage se manifester sur les remarques, suggestions et recommandations formulées par le Médiateur, que ce soit pour les encourager s'ils l'estiment nécessaire ou pour formuler des objections constructives le cas échéant.

4. Le Médiateur à la rencontre des élus

Toujours dans cette logique de faire connaître son Institution, ses mécanismes, son mode de fonctionnement, son utilité et sa finalité, le Médiateur a décidé d'aller à la rencontre des élus locaux, dans le cadre de l'organisation de visites d'arrondissement. A titre d'expérience, en juin 2001, une rencontre-débat s'est déroulée à Habay-la-Neuve, concernant les élus locaux - communes, provinces, Région – des deux arrondissements du Sud-Luxembourg.

A cette occasion, le Rapport d'activités, des folders de présentation et des formulaires préimprimés de dépôt de réclamations sont mis à la disposition des élus afin qu'ils puissent y avoir recours à l'occasion des contacts privilégiés qu'ils entretiennent avec leurs concitoyens sur le terrain.

J'envisage de renouveler cette expérience au cours de l'exercice à venir.

Il va de soi que de tels contacts, notamment avec des élus communaux, engendrent des discussions quant à l'opportunité du développement de la médiation à l'échelon communal.

Au lendemain de l'installation des Conseils communaux issus des élections communales d'octobre 2000, j'ai été interpellé et j'ai rencontré des représentants de plusieurs communes wallonnes fortement intéressées par la fonction de médiation au niveau communal, liée aux initiatives de citoyenneté participative. Comme je m'en suis déjà très largement exprimé à ce propos dans mes deux précédents Rapports et après que ceux-ci aient fait l'objet d'un large débat au sein de la Commission des Affaires intérieures et de la Fonction publique, la pertinence du débat n'est plus à démontrer.

Le choix de la formule est plus délicat et, à ce propos, la résolution sur le rôle des Médiateurs et Ombudsmans dans la défense des droits du citoyen, adoptée par l'assemblée du Congrès des Pouvoirs locaux et régionaux de l'Europe au cours de sa séance du 17 juin 1999, apporte des éléments de solutions, en plus du soutien inconditionnel à ce type d'initiatives (voir à ce propos le Rapport annuel au Parlement wallon 1998-1999 - doc.61(1999-2000) - n°1, pages 20 à 23 « la nécessité d'un réseau cohérent de médiation »). A ces encouragements européens, aux initiatives déjà existantes dans notre Région, aux recommandations réitérées du Médiateur de la Région wallonne au cours des exercices 1998-1999 et 1999-2000, aux débats parlementaires à ce sujet, il convient d'associer les perspectives découlant du dernier accord institutionnel dit de Saint-Polycarpe, qui emporte la régionalisation de la loi communale et provinciale. Une certitude est que, si la médiation sur le plan communal doit se développer, elle ne le pourra qu'avec le concours de la Région, de nombreuses communes n'ayant pas la taille et/ou les moyens humains et financiers pour organiser une telle fonction de médiation, dont l'opportunité à l'égard des citoyens peut difficilement être remise en cause.

A l'instar de ce qui existe dans certaines régions d'Europe - je citais l'exemple de la Région du Val d'Aoste en Italie dans mon précédent Rapport d'activités - des accords de collaboration pourraient être envisagés entre les communes qui le souhaitent et le Médiateur régional afin que la fonction de médiation dans la commune concernée soit assurée par l'Institution régionale.

Une expérience-pilote pourrait être envisagée pour examiner la faisabilité et l'opportunité d'un tel mécanisme. Pour ce faire, outre que c'est le principe de l'autonomie locale qui prévaut, il conviendrait de permettre cette possibilité de recourir au concours du Médiateur parlementaire régional en modifiant l'article 1^{er} du décret du 22 décembre 1994 portant création de l'Institution du Médiateur de la Région wallonne, afin de conférer à ce dernier une compétence spécifique relevant de matières d'intérêt local, à défaut d'installation d'un Médiateur local ou supra-local. Cette proposition fait l'objet d'une recommandation dans mon Rapport annuel au Parlement wallon 1998-1999.

5. Le recours administratif: carton rouge pour le Médiateur

- Enoncé du problème

Dans mes deux précédents Rapports, j'ai attiré de façon précise et argumentée l'attention sur la problématique de la compétence du Médiateur à intervenir dans le cas de réclamations, objet d'un recours administratif. Aujourd'hui, je tire la sonnette d'alarme en revendiquant une prise de position du Parlement wallon, qui pourrait éventuellement donner lieu à une modification adéquate du décret du 22 décembre 1994 portant création de l'Institution de Médiateur de la Région wallonne. Le problème posé à ce stade a été évoqué à plusieurs reprises devant la Commission des Affaires intérieures et de la Fonction publique, dans le cadre de la présentation de mes Rapports annuels d'activités portant sur les exercices 1998-1999 et 1999-2000. J'ai, par ailleurs, renouvelé la question de façon très appuyée lors de la séance publique de la Commission de l'Aménagement du Territoire, de l'Urbanisme, du Patrimoine, des Transports et des Travaux publics, qui s'est tenue le 2 mai 2001.

En effet, le législateur, en définissant le principe de base de l'intervention du Médiateur, a posé un socle très large de compétences, reposant sur l'ensemble des compétences exercées au niveau de la Région wallonne, quelle que soit l'autorité administrative concernée. Toutefois, le Médiateur est entravé dans sa mission, à l'égard de matières régionales particulièrement sensibles, résultant de règles de recevabilité et de traitement des réclamations telles qu'elles sont stipulées dans le décret du 22 décembre 1994. Dans mon Rapport d'activités portant sur l'exercice 1998-1999, j'avais évoqué le problème spécifique de l'intervention du Médiateur dans les compétences de l'Aménagement du Territoire et de l'Urbanisme (Rapport annuel au Parlement wallon 1998-1999, doc. 61 (1999-2000) - n°I, pages 116 et 117). J'ai réinsisté sur cette question dans mon précédent Rapport 1999-2000 (Rapport annuel au Parlement wallon 1999-2000, doc. 167 (2000-2001) - n°1, pages 72 et 73) ; recommandations 1999-2000 n°8 (Id. Rapport 1999-2000, page 110).

Précédemment, j'avais évoqué la réaction de la Direction générale de l'Aménagement du Territoire, du Logement et du Patrimoine, qui avait fait valoir que le Médiateur de la Région wallonne n'avait pas à intervenir dans certains dossiers de délivrance d'un permis d'urbanisme, faisant l'objet d'une procédure de recours administratif, telle que prévue par le CWATUP. A l'époque, en réaction à cette prise de position, j'avais argumenté sur le bien-fondé de l'intervention du Médiateur de la Région wallonne dans les dossiers incriminés. Depuis, la Direction générale de l'Aménagement du Territoire, du Logement et du Patrimoine ne s'est plus manifestée à cet égard. Toutefois, considérant les nouvelles procédures de recours introduites à l'égard des permis d'urbanisme, il arrive que la réclamation nous parvienne alors que le dossier est déjà dans les mains du Ministre ayant l'Aménagement du Territoire dans ses attributions. Dans ces hypothèses, l'instruction de la réclamation s'oriente

nécessairement vers l'autorité ministérielle concernée. Dans ce cadre, à l'égard de quelques dossiers qui n'en constituent pas la majorité, le Ministre a produit les mêmes arguments, sur base des dispositions du décret du 22 décembre 1994, pour repousser la légitimité de l'intervention du Médiateur.

Au-delà de l'Aménagement du Territoire et des procédures de recours existantes dans le cadre des permis d'urbanisme, des situations similaires ont déjà été rencontrées par le Médiateur, notamment à l'égard de subventions accordées par l'AWIPH, de certains dossiers instruits par la Direction générale de l'Action sociale et de la Santé. Demain sans aucun doute, de telles procédures assortiront l'octroi du permis d'environnement.

Une telle évolution n'est pas de nature à renforcer le rôle du Médiateur comme élément d'évaluation, de contrôle et de régulation voulue par le Parlement wallon. Bien au contraire, le renforcement de cette position viserait, en fin de compte, à exclure le Médiateur des matières régionales les plus sensibles et les plus proches des préoccupations de la population.

- Les ébauches de solutions

Il serait donc souhaitable, à mon estime, en ce qui concerne les procédures de recours, que le mécanisme puisse être amélioré dans le respect du droit de chacun à l'exercer 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.

A ce titre, la légitimité de l'intervention du Médiateur dans les situations d'exercice de recours administratifs par les réclamants, doit impérativement être clarifiée.

Ainsi que le prévoient les dispositions du décret du 22 décembre 1994, et en particulier son 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 du décret du 22 décembre 1994 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 du même décret 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.

- Les questions posées

Pour réagir à la position qui vise à exclure l'intervention du Médiateur, j'estime qu'il convient de faire la distinction entre les recours juridictionnels et les recours non-juridictionnels et parmi ces derniers, les recours non organisés comme le recours gracieux et le recours hiérarchique, et les recours organisés, c'est-à-dire ceux prévus par un texte.

De cette manière, l'exception d'incompétence entravant l'intervention du Médiateur aux différents stades de la procédure interne à l'Administration peut être repoussée, préservant

ainsi l'esprit du décret qui confie au Médiateur le soin de déployer tous ses efforts afin de « tenter de concilier les points de vues ».

La question principale est liée à l'interprétation des dispositions de l'article 9, § 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 ».

Ces dispositions rappellent que la médiation n'est pas le lieu de règlement de tous les litiges entre le citoyen et l'Administration wallonne. C'est une voie de recours à un stade avancé de la procédure, c'est-à-dire que le réclamant doit avoir eu des contacts préalables avec l'Administration.

Le rôle de l'Administration est capitale dans la gestion des conflits car chaque fonctionnaire est confronté en permanence à des situations conflictuelles qui peuvent s'éclaircir sur une simple rencontre.

L'efficacité de l'Institution du Médiateur de la Région wallonne passe donc par le cadre général de la gestion des conflits.

Pour garantir les droits des citoyens, il me semble qu'il pourrait être opportun de prévoir, au sein même de l'Administration, une procédure et des organes propres à la gestion des conflits.

Pour que les recours ultérieurs soient opérationnels, il est indispensable que le citoyen puisse trouver un service de traitement des réclamations de première ligne, qui doit être proche mais indépendant de celui qui est à l'initiative de l'acte ou de la décision incriminé. Un tel mécanisme permettrait au Médiateur de remplir pleinement son rôle de seconde ligne et aux recours administratifs, voire juridictionnels, de s'exercer dans les meilleures conditions.

Si l'on peut donc s'accorder sur le fait que la médiation ne règle pas tout et doit s'interrompre en cas de persistance d'un conflit, on peut toutefois s'interroger sur l'opportunité de renoncer à toute voie de résolution consensuelle d'un conflit parce que celui-ci fait l'objet d'un recours administratif, voire juridictionnel.

Est-il raisonnable d'exclure de facto la voie consensuelle et amiable, même si le conflit est engagé dans la voie contentieuse.

Le tout premier Rapport d'activités du Médiateur de la Région wallonne (1995-1996) avait déjà attiré l'attention de l'Assemblée wallonne sur ce risque (1^{er} Rapport annuel adressé par le Médiateur au Parlement wallon – doc. 175 (1995-1996) - n°1 page 90). A l'instar d'une proposition de loi concernant les Médiateurs fédéraux, le législateur wallon pourrait prendre l'initiative de supprimer l'effet suspensif de l'examen d'une réclamation en pareille circonstance.

En effet, une proposition de loi a été déposée pour répondre à ces préoccupations (Chambre des Représentants de Belgique, document 500853/001 du 29 août 2000: proposition de loi visant à modifier l'article 13 de la loi du 22 mars 1995 instaurant les Médiateurs fédéraux).

L'auteur propose que l'examen d'une réclamation ne soit plus suspendu, lorsque les faits en cause font l'objet d'un recours juridictionnel ou administratif. Cette proposition présente

l'intérêt de combiner les deux préoccupations relevées, à savoir la suspension des délais en matière de prescription et la suspension de l'examen d'une réclamation par le Médiateur dès lors que les faits en cause font l'objet d'un recours juridictionnel ou administratif.

Cette proposition, du point de vue du Médiateur de la Région wallonne, va plus loin que le problème initialement posé, puisqu'il n'était question que des recours administratifs.

Du point de vue de la Région wallonne, apporter à cette problématique une réponse positive constituerait sans nul doute un progrès dans le domaine des interventions du Médiateur et dans le rôle de proximité qu'il est amené à jouer à l'égard du citoyen.

Il va de soi que la nécessité d'exercer un recours administratif, dans n'importe quelle procédure, prime sur la saisine du Médiateur qui n'est liée à aucune obligation de résultat, mais au bon vouloir d'aboutir favorablement pour les parties en présence.

La préservation du droit prime donc inévitablement sur les bonnes intentions.

Une telle initiative législative permettrait, en tous cas, d'éviter le flou dans lequel se trouve actuellement le Médiateur pour intervenir dans les matières évoquées.

- Dans l'attente d'une solution...

Certes, l'interprétation qu'a faite le Médiateur des dispositions du décret du 22 décembre 1994, résultant des articles 9, 10 et 11, n'a pas été formellement remise en cause. Elle n'empêche cependant pas certains intervenants au processus de médiation, de repousser l'intervention du Médiateur sur la base décrétole.

Le Médiateur considère, en effet, qu'il existe une nuance importante contenue dans les dispositions même du décret précité.

- 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 (article 9 § 2);

- 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 (article 10, § 1^{er}, 3^o).

La réclamation « doit », le Médiateur « peut ».

En ce qui concerne l'exercice du recours administratif, outre sa qualité que j'ai déjà évoquée plus haut, le texte décrétole évoque l'exercice, c'est-à-dire l'introduction du recours, sans que celui soit nécessairement abouti. Dès lors que le réclamant exerce son droit de recours, la condition décrétole est rencontrée, même si le recours est encore en instruction et n'a pas abouti.

En ce qui concerne les démarches préalables nécessaires auprès des autorités administratives intéressées, comme je l'ai déjà indiqué, vu l'absence d'une procédure de gestion des conflits et des plaintes interne à l'Administration et vu le non-respect assez large de la circulaire ministérielle imposant à l'Administration d'accuser réception de tout document que lui

adresse un citoyen, la preuve de l'accomplissement de démarches préalables est dans une très large mesure impossible à produire et ne peut s'appuyer que sur la présomption de bonne foi du réclamant, qu'il appartient au Médiateur d'apprécier en fonction des éléments du dossier dont il a connaissance.

Sur ce point, j'ai déjà, à de nombreuses reprises, insisté sur le rôle capital de l'Administration dans la gestion des conflits. Je suis convaincu que ce rôle est assumé, de façon informelle, par de nombreux fonctionnaires qui, de façon consciencieuse, apportent les éléments d'information nécessaires aux administrés, coupant court ainsi à une éventuelle source de conflits. Toutefois, cet aspect informel ne peut être privilégié. Il conviendrait, pour que le recours auprès du Médiateur, mais également auprès du Ministre fonctionnel, puisse être pleinement opérationnel et efficace, qu'une procédure de traitement des réclamations de première ligne interne à l'Administration puisse être élaborée, sur une base identique pour l'ensemble des Administrations et Organismes d'intérêt public (Rapport annuel au Parlement wallon 1999-2000 – doc. 167 (2000-2001) – n°1, recommandation 1999-2000/4, page 109).

Une telle initiative a été récemment prise par la Communauté flamande, qui a adopté, le 1^{er} juin 2001, le décret octroyant « un droit de réclamation à l'égard d'Administrations ».

Ce décret stipule:

« article 3. Chacun a le droit d'introduire auprès d'une Administration une réclamation portant sur les actes et le fonctionnement de cette Administration. »

« article 4. L'Administration veille à l'instruction correcte des réclamations faites oralement ou par écrit au sujet de ses actes et de son fonctionnement. A cet effet, l'Administration met en place un dispositif qui traite les réclamations. »

« article 7. L'Administration accuse réception de la réclamation par écrit dans les 10 jours de la réception de la réclamation ».

« article 8. La réclamation est instruite par une personne non concernée par les faits qui font l'objet de la réclamation. La personne qui instruit la réclamation est tenue au secret professionnel et à la neutralité la plus stricte. La personne qui instruit la réclamation ne peut recevoir des instructions sur la manière d'instruire la réclamation. »

« article 19. L'Administration finalise l'instruction de la réclamation dans les 45 jours de la réception de celle-ci. »

« article 11. L'Administration informe le réclamant par écrit des résultats de l'instruction de la réclamation et motive ses conclusions. **Au cas où une plainte peut être déposée auprès du Service de médiation flamand conformément au décret du 7 juillet 1998, ou auprès d'une autre instance, la notification en fait mention.** »

« article 12. L'Administration remet annuellement un Rapport écrit au Médiateur flamand (...) au sujet des réclamations reçues et des résultats de l'instruction de ces réclamations. »

Ces dispositions entreront en vigueur au 1^{er} janvier 2002.

Une initiative parlementaire pourrait être prise dans le même sens en Région wallonne.

6. Le renforcement des droits des usagers

Dans mon précédent Rapport d'activités, portant sur l'exercice 1999-2000, j'ai insisté sur la nécessité de renforcer les droits des usagers, notamment par la rédaction d'une Charte des usagers du Service public en Région wallonne, dont il a été beaucoup question, notamment dans l'enceinte parlementaire, et la création d'un ou de Comités d'usagers.

Lors de la discussion concernant mon Rapport d'activités devant la Commission des Affaires intérieures et de la Fonction publique, le 14 mars 2001, un débat a eu lieu à l'égard de ces deux recommandations (recommandations 1999-2000/2 et 1999-2000/13 page 109), en présence du Ministre des affaires intérieures et de la Fonction publique. L'opportunité d'une Charte dont les contours devraient tenir compte de la diversité administrative wallonne a été réitérée et confirmée de façon unanime. En ce qui concerne les Comités d'usagers, le Ministre s'est montré plus réservé quant à la rencontre des critères indispensables suggérés par le Médiateur, à savoir la compétence et la sélectivité, aux fins d'éviter la démultiplication de ces Comités et la dilution de leurs avis, ainsi que la représentativité, condition essentielle de leur efficacité et de la valeur probante de ces avis.

- Charte des usagers du Service public

En ce qui concerne la Charte des usagers du Service public ou le Code de bonne conduite administrative ou le Pacte social - comme l'a intitulé le Protecteur du citoyen du Québec - une réflexion et une concrétisation devraient se faire rapidement jour, compte tenu de l'évolution de cette initiative dans les différentes Administrations européennes, qu'elles soient régionales ou nationales. Il convient, à titre d'exemple, de citer le Code européen de bonne conduite administrative, réalisé de concert entre le Médiateur de l'Union européenne, M. Jacob SÖDERMAN et la Commission des Pétitions du Parlement européen.

Lors de sa visite officielle à Namur, le 20 novembre 2000, le Médiateur de l'Union européenne a rencontré les membres du Bureau du Parlement wallon et leur a présenté dans les grandes lignes l'esprit et le contenu de ce code.

Le 6 septembre 2001, le Parlement européen a adopté une résolution approuvant le Code de bonne conduite administrative que les Institutions et Organes communautaires, leurs Administrations et leurs fonctionnaires, doivent respecter dans leurs relations avec le public.

Le texte de ce Code figure dans les annexes du présent Rapport

Il convient d'ajouter que, pour renforcer l'impact de ce Code européen, celui-ci est expressément évoqué dans la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne qui a été proclamée au Sommet de Nice en décembre 2000. Cette Charte comprend au titre des droits fondamentaux de la citoyenneté, le droit à une bonne administration et le droit de saisir le Médiateur en cas de mauvaise administration (articles 41 et 43 de la Charte des droits fondamentaux).

La rencontre des Médiateurs régionaux et nationaux de l'Union européenne qui s'est déroulée à Namur et à Bruxelles les 19, 20 et 21 septembre 2001, a confirmé le rôle essentiel des Médiateurs dans la lutte contre les discriminations, y compris celles qui peuvent découler de défaillances de l'action administrative.

- Comités des usagers

Du point de vue de la création des Comités d'usagers, je m'en reporte au développement de mon précédent Rapport d'activités et des débats intervenus lors de la séance publique de la Commission des Affaires intérieures et de la Fonction publique, le 14 mars 2001.

Une remarque s'impose toutefois à l'égard de mécanismes qu'envisageraient de développer et mettre en place certaines Administrations ou Organismes d'intérêt public.

Mon attention a été ainsi attirée par le projet de création et de développement d'un Bureau de liaison des services de transport en Région wallonne, prévu dans le cadre du contrat de gestion du groupe TEC pour la période 2001/2004. Il ressortait des éléments en ma possession que la mission de ce Bureau serait triple:

- recueillir le courrier que le citoyen et l'utilisateur des services de transport adressent à l'autorité de tutelle régionale, voire susciter activement ces expressions, y compris moyennant des enquêtes thématiques;
- analyser et synthétiser ces informations;
- transmettre les courriers et analyses à l'ensemble des Institutions concernées (d'où « Bureau de liaison » entre les usagers et les Institutions).

Il est par ailleurs précisé que le Bureau de liaison à créer ne se substituera en aucun cas au service clientèle ou au service contentieux des opérateurs de transport, ni au service de contrôle ou de médiation de la Région wallonne. Est également précisé que ce Bureau sera le « Guichet unique » pour toute réclamation et suggestion concernant le service de transport. Ce Bureau participera aux efforts de la simplification administrative et décrira de manière efficace la qualité perçue par les usagers, étant ainsi un élément indispensable de la démarche de qualité totale des services publics de transport. Dans la foulée de cette proposition, j'ai pris l'initiative d'interpeller le Ministre compétent afin d'obtenir des informations complémentaires quant à la finalité de ce nouvel outil, à savoir s'il sera plus proche d'une procédure de gestion des conflits de première ligne, s'il sera un lieu de médiation entre les sociétés de transport et la clientèle, ou, s'il sera un lieu de rencontre des revendications des usagers du service public (Comité d'usagers).

Si, comme je l'ai indiqué à de nombreuses reprises, il est nécessaire d'élaborer un réseau cohérent de médiation, sans démultiplier les Institutions de médiation au point de les rendre inefficaces, si j'ai insisté sur la nécessité d'intégrer de façon plus volontariste les préoccupations des usagers, il convient cependant que tout outil mis en place dans cette philosophie vienne renforcer ceux déjà existants et non les affaiblir.

Le Ministre chargé des Transports publics en Région wallonne m'a assuré de sa pleine coopération dans ce projet et dans cet esprit.

7. Les correspondants du Médiateur

Lors de mon audition par la Commission des Affaires intérieures et de la Fonction publique, en vue de présenter mon Rapport d'activités 1998-1999, j'ai évoqué mon souhait de développer un réseau de correspondants du Médiateur au sein des différentes Directions générales de l'Administration. 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 a eu lieu dans les locaux du Médiateur, fin septembre 2000.

Force est de constater que ce réseau et la dynamique qui aurait dû en résulter n'ont pas répondu à mes attentes à ce jour. Manifestement, les contacts entre mon personnel et celui de l'Administration sont trop ponctuels. Les liens de coopération et de confiance que le réseau auraient 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.

Je suis toujours persuadé de l'opportunité d'un tel réseau de correspondants mais la configuration envisagée à son installation, en étroite collaboration avec le Secrétariat général du Ministère de la Région wallonne, ne me paraît pas adaptée. En effet, un des objectifs prioritaires d'un tel réseau, 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, je suis convaincu de la nécessité de plus de transversalité que la mise en place d'un tel réseau peut encourager.

Chapitre 4: Les relations extérieures et les relations publiques du Service du Médiateur de la Région wallonne

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

1. Les activités du Service: visites et colloques

Le lecteur trouvera ci-après une liste non-exhaustive de ces rencontres qui ont marqué l'agenda de l'Institution du Médiateur de la Région wallonne au cours de l'exercice 2000-2001:

. Le 15 octobre 2000, le Médiateur a participé à la cérémonie du 20ème anniversaire du Parlement wallon;

. Le 17 octobre 2000, le Médiateur a rencontré les Ministres TAMINIAUX et DEMOTTE sur le thème de l'expérience de la médiation en Région wallonne, dans le cadre de l'élaboration de l'avant-projet de décret de la Communauté française visant à l'instauration d'une Institution de médiation;

. Le 17 octobre 2000, le Médiateur a rencontré Mme Danielle SARLET, Directrice générale de la Direction générale de l'Aménagement du Territoire, du Logement et du Patrimoine;

. Le 18 octobre 2000, le Médiateur a participé à la séance plénière de rentrée du Parlement wallon;

. Le 27 octobre 2000, le Médiateur a rencontré M. Jean-Claude DAMSEAUX, Secrétaire général du Parlement wallon;

. Le 9 novembre 2000, le Médiateur a participé à une rencontre de la concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans qui s'est tenue à Charleroi, à l'invitation du Médiateur de la Ville de Charleroi, M. Jean-Luc LABBE;

. Le 14 novembre 2000, le Médiateur a reçu la visite de M. Claude EERDEKENS, Député-Bourgmestre d'Andenne, relativement à la médiation communale;

. Le 20 novembre 2000, le Médiateur a reçu la visite officielle de M. Jacob SÖDERMAN, Médiateur de l'Union européenne. Après un entretien au sein de l'Institution wallonne et une visite de celle-ci, les Médiateurs ont été reçus par le Bureau du Parlement wallon, dans le cadre d'un entretien au cours duquel le Médiateur de l'Union européenne a insisté sur la nécessité de promouvoir le Code de bonne conduite administrative à l'instar de celui qu'il a proposé au niveau des Administrations communautaires. La visite officielle du Médiateur de l'Union européenne s'est terminée par une rencontre avec le Ministre-Président du Gouvernement de la Région wallonne, M. Jean-Claude VAN CAUWENBERGHE;

. Le 24 novembre 2000, le Médiateur a reçu la visite de M. Bernard HUBEAU, Ombudsman de la Communauté flamande;

. Le 13 décembre 2000, le Médiateur a rencontré M. Gérard MATHIEU, Député wallon;

. Le 15 janvier 2001, le Médiateur a participé à un colloque sur la médiation publique organisée sous l'égide de la Chambre des Représentants par l'Association francophone des Sciences administratives. Ce colloque poursuivait le but de mettre en présence l'ensemble des acteurs de la médiation publique dans notre pays, qu'il s'agisse des Médiateurs parlementaires, des Médiateurs locaux ou des Médiateurs des Entreprises publiques autonomes. L'objectif était d'analyser l'organisation juridique et administrative de chaque Institution et de rechercher les voies d'une coopération entre toutes les Institutions de médiation existantes;

. Le 29 janvier 2001, le Médiateur a rencontré M. Maurice BAYENET, Député wallon;

. Le 7 février 2001, le Médiateur a reçu la visite de M. QUERAT, Echevin des Finances et de M. HENRY, Secrétaire communal de la commune de Courcelles, relativement à la médiation communale;

. Le 14 février 2001, le Médiateur a remis officiellement son Rapport annuel d'activités portant sur l'exercice 1999-2000 au Parlement wallon, en présence de la presse;

. Le 15 février 2001, le Médiateur a reçu la visite de M. Jacques MOISSE, Directeur f.f. de la Direction de la Communication du Ministère de la Région wallonne, dans le cadre du développement des permanences décentralisées du Service du Médiateur de la Région wallonne;

. Le 14 mars 2001, le Médiateur a reçu la visite de M. HAJJAR, Consul honoraire de Belgique en Mauritanie;

. Le 14 mars 2001, le Médiateur a présenté son Rapport annuel d'activités 1999-2000 devant la Commission des Affaires intérieures et de la Fonction publique;

. Le 16 mars 2001, le Médiateur a rencontré M. Olivier VANDERIJST, Chef de Cabinet du Ministre-Président du Gouvernement wallon;

. Le 16 mars 2001, le Médiateur a reçu la visite de M. Xavier DESGAIN, Député wallon;

. Le 23 mars 2001, le Médiateur a reçu la visite d'une délégation d'étudiants québécois de Longueuil. Ces étudiants participaient à un voyage d'étude dans le cadre du réseau SESAME – réseau de villes auquel est associée la ville et la province de Namur – sur la thématique « nations et fédérations », et destiné à comparer les expériences fédérales canadiennes et belges. Cette rencontre a permis de comparer les expériences de médiation en Belgique, par référence à l'Institution du Protecteur du Citoyen au Québec;

. Le 30 mars 2001, le Médiateur a rencontré M. Bénédicte FAES, Secrétaire général a.i. du Ministère de l'Équipement et des Transports;

- . Le 19 avril 2001, le Médiateur a rencontré Mme Anne DE VLAMINCK et M. Grégory REGOUT d'Inter-Environnement Wallonie;
- . Le 27 avril 2001, le Médiateur a rencontré M. Charles MICHEL, Ministre wallon des Affaires intérieures et de la Fonction publique;
- . Le 2 mai 2001, le Médiateur a présenté son Rapport annuel d'activités 1999-2000 devant la Commission de l'Aménagement du Territoire, de l'Urbanisme, du Patrimoine, des Transports et des Travaux publics et devant la Commission de l'Environnement, des Ressources naturelles, de l'Agriculture et de la Ruralité;
- . Le 10 mai 2001, le Médiateur a inauguré, à Habay-la-Neuve, en présence des élus locaux, la permanence décentralisée de son Service à Arlon;
- . Le 11 mai 2001, le Médiateur a participé à l'assemblée générale de l'Union des Villes et des Communes de Wallonie;
- . Le 11 mai 2001, le Médiateur a rencontré M. Georges HOREVOETS, Secrétaire général du Ministère de la Région wallonne;
- . Le 17 mai 2001, le Médiateur a rencontré M. Marc DECONINCK, Directeur général de la Société wallonne des Eaux;
- . Le 23 mai 2001, le Médiateur a présenté son Rapport annuel d'activités 1999-2000 devant la Commission du Développement technologique, de la Recherche, de l'Emploi et de la Formation;
- . Le 30 mai 2001, le Médiateur a présenté son Rapport annuel d'activités 1999-2000 devant la Commission de l'Action sociale, du Logement et de la Santé;
- . Le 6 juin 2001, le Médiateur a présenté son Rapport annuel d'activités 1999-2000 devant la Commission du Budget, des Affaires générales, des Relations extérieures et des Fonds européens;
- . Le 7 juin 2001, le Médiateur a rencontré Mme Anne-Marie STRAUS, Directrice générale de la Direction générale des Technologies, de la Recherche et de l'Energie, Chef de Cabinet-adjoint du Ministre Serge KUBLA;
- . Le 8 juin 2001, M. André VERLAINE, Inspecteur général à l'Institut du Patrimoine wallon, a présenté son Institution au personnel du Médiateur;
- . Le 11 juin 2001, le Médiateur a rencontré M. Frédéric DAERDEN, Député wallon;
- . Du 14 au 20 juin 2001, le Médiateur, accompagné d'un Conseiller, s'est rendu à Québec, dans le cadre du Congrès international du Conseil des Tribunaux administratifs canadiens sur le thème de « La Justice administrative, à la recherche de Valeurs universelles ». Le Médiateur de la Région wallonne a été convié à s'exprimer, aux côtés de Messieurs Bernard STASI, Médiateur de la République Française, Bruce BARBOUR, Ombudsman en Australie et Clare LEWIS, Ombudsman de l'Ontario, lors de la séance

plénière de clôture ayant pour titre: « la justice administrative: qu'en pensent les Ombudsmans? ». Ce fut l'occasion pour le Médiateur de la Région wallonne d'évoquer le paysage institutionnel de la Belgique et de replacer dans ce contexte la Région wallonne au sein de la Belgique mais également au sein de l'Europe des régions.

Le Médiateur a ainsi évoqué le mode de fonctionnement du Service de Médiation en Région wallonne. Il a également tenté de souligner les liens de la médiation avec la justice administrative;

. Le 20 juin 2001, le Médiateur a rencontré, à Québec, Mme Pauline CHAMPOUX-LESAGE, Protectrice du Citoyen du Québec. Après un entretien en présence de ses proches collaborateurs, la Protectrice du citoyen a procédé à la visite de ses services au cours de laquelle le Médiateur a pu s'entretenir avec certains collaborateurs;

. Le 28 juin 2001, le Médiateur a rencontré M. Claude DELBEUCK, Directeur général de la Direction générale des Ressources naturelles et de l'Environnement;

. Le 3 juillet 2001, le Médiateur a rencontré M. BERGERHOF, Chef de Cabinet-adjoint du Ministre José DARAS, relativement au projet de mise en place d'un Bureau de liaison des services de Transport en Région wallonne;

. Du 9 au 13 juillet 2001, un Premier Conseiller du Médiateur s'est rendu à Athènes dans le cadre du XXVème congrès international des Sciences administratives consacré au thème: « La conduite de l'Action publique au XXIème siècle, nouvelles logiques, nouvelles techniques ». Au cours de son séjour, un Premier Conseiller a rencontré M. DIAMANDOUROS, Médiateur grec et Mme MITROSSILI, Médiatrice-adjointe;

. Le 10 juillet 2001, le Médiateur a rencontré M. Bernard ANSELME, Bourgmestre de la ville de Namur;

. Le 11 juillet 2001, le Médiateur a rencontré les Membres de la Commission d'avis de recours, notamment M. Raphaël STOCKIS et Mme Françoise GADENNE, sur le rôle du Médiateur et la complémentarité de son action dans le cadre de la procédure de recours relative aux permis d'urbanisme;

. Le 23 juillet 2001, le Médiateur a rencontré M. André BOUCHAT, Député wallon;

. Le 9 août 2001, le Médiateur a rencontré M. Daniel THOMAS, Inspecteur général au Ministère de la Région wallonne;

. Le 13 août 2001, le Médiateur a rencontré M. Serge BAWIN, Inspecteur des Finances;

. Le 30 août 2001, le Médiateur a rencontré M. Robert COLLIGNON, Président du Parlement wallon;

. Le 14 septembre 2001, M. Bernard PENDEVILLE, Inspecteur général à la Direction des Ressources naturelles et de l'Environnement, a présenté les services de la Direction de la Prévention et des Autorisations aux membres du personnel du Médiateur;

. Les 19, 20 et 21 septembre 2001, en étroite association du Médiateur de la Région wallonne avec les Médiateurs fédéraux, le Médiateur flamand et le Médiateur de l'Union

européenne, a été organisée la Troisième Rencontre des Médiateurs régionaux et nationaux de l'Union européenne;

Le 19 septembre 2001, sous l'égide du Parlement wallon, le Médiateur a accueilli l'ensemble des délégations européennes à Namur, à l'occasion d'une séance académique au Parlement wallon et d'une soirée culturelle au Théâtre royal de Namur.

2. Les activités internationales du Médiateur

Le développement des Institutions de médiation, s'il se marque incontestablement à l'intérieur de nos frontières, qu'il s'agisse de la médiation parlementaire, communale, judiciaire ou de toute autre forme de médiation publique ou privée, est également très significatif sur l'ensemble de la planète. En conséquence, les réseaux qui se constituent entre les Médiateurs afin de créer des lieux d'échanges d'informations et d'expériences se multiplient et, en ce qui concerne ceux qui sont déjà existants, prennent des proportions de plus en plus importantes. Ce phénomène est perceptible au niveau de l'Institut international de l'Ombudman – IOI, International Ombudsman Institute –, au niveau de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie – AOMF –, associations de Médiateurs auxquelles le Médiateur de la Région wallonne est membre. Pour prendre l'exemple de l'AOMF, celle-ci compte aujourd'hui près de 36 membres alors qu'en 1998, seuls seize pays de la Francophonie en faisaient partie.

Au cours de l'exercice écoulé, le Médiateur n'a participé à aucune manifestation organisée par l'une de ces organisations.

Il a, par contre, été l'acteur du réseau informel des Médiateurs régionaux de l'Union européenne, regroupement qui s'était constitué, notamment à l'initiative de M. Anton CANELLAS, Sindic de Greuges de Catalunya, qui avait réuni, à Barcelone en 1997, les Médiateurs régionaux de l'Union européenne. Après une seconde rencontre à Florence en 1999, le Médiateur de la Région wallonne avait proposé, en association avec son collègue flamand, d'accueillir les Médiateurs régionaux en Belgique en 2001. Relayés par l'initiative du Médiateur européen, M. Jacob SÖDERMAN, il a été décidé d'organiser en Belgique une Conférence regroupant, pour la première fois, les Médiateurs régionaux et les Médiateurs nationaux ou fédéraux et assimilés de l'Union européenne. Cette organisation s'est réalisée grâce à la coopération étroite des Médiateurs parlementaires belges et du Médiateur de l'Union européenne. Cette rencontre s'est déroulée les 19, 20 et 21 septembre 2001. La plus grande partie des travaux s'est déroulée, les 20 et 21 septembre 2001 dans les locaux de la Commission européenne à Bruxelles.

Le thème de la rencontre a été consacré au rôle des Ombudsmans contre la discrimination.

Il a été largement fait écho à la Charte européenne des Droits fondamentaux, adoptée lors du dernier Sommet de Nice, ainsi qu'aux directives communautaires consacrées à la non-discrimination. Dans le cadre de ces échanges, les participants ont entendu deux hauts fonctionnaires de la Commission européenne, Messieurs VITORINO et TYSON ainsi que M. Bernard STASI, Médiateur de la République française, sur l'expérience de sa fonction dans la lutte contre les discriminations.

A l'occasion des sessions de travail des Médiateurs régionaux, le Médiateur de la Région wallonne a eu l'honneur de présider une séance de travail au cours de laquelle a été abordée la

question importante de la nature des passerelles qui existent et devraient s'amplifier entre le droit communautaire et le droit régional. D'autre part, M. Anton CANELLAS, Sindic de Greuges de Catalunya et M. Ullrich GALLE, Bürgerbeauftragter du Land Rhénanie-Palatinat, ont contribué, par des exemples de terrain à définir le rôle essentiel joué par le Médiateur dans le cadre de la défense des droits de l'homme et de la lutte contre les discriminations, particulièrement celles qui découlent des droits économiques et sociaux. Les débats qui ont donné lieu à des échanges particulièrement fructueux, ont mis l'accent sur la nécessité de développer une véritable coopération, pragmatique et effective, entre les Médiateurs européens et particulièrement les Médiateurs régionaux, en s'appuyant sur le fait que les discriminations, dont le socle est commun dans l'ensemble des régions et pays d'Europe, ne s'arrêtent pas aux frontières de nos régions et de nos états.

Cet aspect avait déjà été mis en exergue par le Médiateur de la Région wallonne à l'occasion de la séance académique qui s'est tenue sous l'égide du Président du Parlement wallon, le mercredi 19 septembre 2001 à Namur.

En effet, le Médiateur de la Région wallonne a pris l'initiative d'inviter l'ensemble des délégations des Médiateurs régionaux et nationaux de l'Union européenne pour une journée académique et culturelle dans la capitale wallonne. Accueillie par le Président du Parlement wallon au Saint-Gilles, les délégations ont pu entendre une intervention de Mme Elisabeth VOLCKRICK, Chargée de cours à la Faculté des Sciences Economiques, Politiques et Sociales de l'Université de Louvain qui a envisagé et développé une intéressante analyse sur la médiation, envisagée d'un point de vue sociologique, sur le thème « La Médiation, une manière d'être moderne? ». La partie wallonne de la rencontre s'est clôturée au Théâtre royal de Namur par un spectacle musical précédé de l'intervention du Ministre-Président du Gouvernement wallon, M. Jean-Claude VAN CAUWENBERGHE.

La réussite de cette rencontre européenne a été le fruit d'une coopération efficace entre les Médiateurs parlementaires belges et le Médiateur de l'Union européenne.

Chapitre 5: Le Rapport du Médiateur de la Région wallonne associé au travail des Commissions parlementaires

Comme je l'ai déjà rappelé, le Parlement wallon a introduit en 2000 une importante modification à son Règlement d'Ordre Intérieur et plus particulièrement son article 75, qui amplifie les constats dressés par le Médiateur dans son Rapport annuel et permet à chaque Commission permanente de s'en saisir.

Du point de vue de l'organisation générale de la procédure, après que le Médiateur ait remis son Rapport d'activités au Président du Parlement wallon, la Conférence des Présidents invite les Présidents des Commissions parlementaires à prendre connaissance des recommandations qui concernent leur Commission et, le cas échéant, à entendre le Médiateur.

Chaque Commission qui prend l'initiative d'examiner les recommandations ou d'entendre le Médiateur, établit un Rapport qui, une fois approuvé, est transmis à la Commission des Affaires intérieures et de la Fonction publique, chargée d'un Rapport de synthèse. La Conférence des Présidents peut ensuite envisager de présenter ce rapport en séance plénière du Parlement.

En ce qui concerne le Rapport annuel d'activités portant sur l'exercice 1999-2000, à l'instar des années antérieures, le Médiateur a déposé son Rapport le 14 février 2001, dans le cadre de la Conférence des Présidents, en présence de la presse. Le 14 mars 2001, le Médiateur a présenté son Rapport devant la Commission des Affaires intérieures et de la Fonction publique.

Dans la suite, le Médiateur a été invité à participer aux séances de travail de six Commissions parlementaires:

le 2 mai 2001, la Commission de l'Aménagement du Territoire et l'Urbanisme, du Patrimoine, des Transports et des Travaux publics, en séance publique de Commission;

le 2 mai 2001, la Commission de l'Environnement, des Ressources naturelles, de l'Agriculture et de la Ruralité;

le 23 mai 2001, la Commission du Développement technologique, de la Recherche, de l'Emploi et de la Formation;

le 30 mai 2001, la Commission de l'Action sociale, du Logement et de la Santé;

le 6 juin 2001, la Commission du Budget, des Affaires générales, des Relations extérieures et des Fonds européens, en séance publique de Commission;

le 23 juin 2001, la Commission de l'Economie, des PME, du Commerce extérieur et du Tourisme (transmis d'un exposé introductif et d'une note récapitulative à la Commission).

A la clôture de l'exercice 2000-2001, au 30 septembre 2001, la Commission des Affaires intérieures et de la Fonction publique n'a pas produit son rapport de synthèse, sur base des rapports de différentes Commissions. La Conférence des Présidents n'a pu se prononcer sur l'opportunité de la présentation de ce rapport de synthèse en séance plénière du Parlement.

De manière générale, le Médiateur se réjouit de la procédure mise en place par le Parlement wallon pour l'examen de son Rapport. Il y voit deux avantages majeurs:

- la mise en exergue devant chaque Commission intéressée des remarques, observations et, le cas échéant, recommandations inspirées de l'activité du Service du Médiateur régional. Ce travail de collaboration entre l'Institution parlementaire et l'Institution du Médiateur de la Région wallonne devrait permettre d'aboutir à la prise en compte de certaines considérations et/ou recommandations émises;
- une meilleure connaissance réciproque des Parlementaires wallons et du Médiateur dans le but d'asseoir le travail commun sur une relation de confiance.

La mise en œuvre de la procédure pour le Rapport 1999-2000, que l'on pourrait qualifier d'expérimentale, fait apparaître une certaine lourdeur qui tient notamment au facteur temps, à la rédaction des rapports de Commissions et à leur approbation, la réalisation d'un rapport de synthèse et son éventuelle présentation en séance plénière du Parlement wallon que le Médiateur estime importante du fait que cette étape clôt le débat parlementaire sur un Rapport déterminé.

Afin de fluidifier cette procédure de consultation des diverses Commissions parlementaires, la périodicité annuelle des auditions du Médiateur pourrait être étendue à deux ans, tout en maintenant la périodicité annuelle pour les Commissions dont les compétences font l'objet d'un nombre conséquent de réclamations auprès du Médiateur.

Dans cette hypothèse, le Médiateur, en remettant officiellement son Rapport au Parlement wallon, pourrait suggérer son audition dans certaines Commissions en la motivant. Il appartiendrait bien entendu à la Conférence des Présidents de rencontrer cette suggestion, de l'élargir ou de la restreindre ou de laisser à chaque Président le soin de consulter sa Commission sur cette opportunité.

Dans le cadre de la présentation de son Rapport annuel d'activités portant sur l'exercice 1999-2000, le Médiateur a présenté devant chaque Commission un rapport introductif dans lequel il s'est attardé sur les matières spécifiques de chaque Commission. Il a également attiré l'attention des Parlementaires sur quelques lignes de force qui lui ont paru essentielles dans le cadre de son activité.

La première de celles-ci, sûrement une des plus fondamentales, tient au sens large à la compétence du Médiateur, à la définition précise du champ d'intervention de sa mission, partant de situations où la légitimité de son intervention dans les situations d'exercice de recours administratifs par le réclamant avait été, à plusieurs reprises, mise en doute. Cette question qui pose un problème d'interprétation de certaines dispositions du décret du 22 décembre 1994 ainsi que l'opportunité de la mise en place d'un mécanisme de gestion des conflits, qualifié de première ligne, a déjà fait l'objet de développement dans le présent Rapport.

Une autre ligne de force avancée par le Médiateur tenait au renforcement des droits des usagers.

De ce point de vue, l'opportunité d'élaborer une Charte des usagers du Service public en Région wallonne a été évoquée ainsi que la mise en place de Comités d'usagers des Services publics dans notre Région.

Le Médiateur s'est ensuite interrogé sur l'état actuel de la transparence administrative en Région wallonne. Si celle-ci est en bonne voie, quand l'on cite à titre d'exemple le décret relatif à la publicité des intercommunales en Région wallonne, l'évaluation des mesures de la transparence administrative fait aujourd'hui défaut. Or, la motivation formelle des actes administratifs et l'accès aux documents administratifs constituent des droits fondamentaux pour le citoyen, dont il convient d'assurer la maîtrise.

S'appuyant sur des considérations figurant déjà dans ses Rapports antérieurs, le Médiateur a rappelé l'opportunité de promouvoir la médiation, notamment sur le terrain communal, dans la mesure où il est, comme ses collègues fédéraux, assez fréquemment interpellé par des citoyens confrontés à des difficultés avec leur Administration communale.

Rappelant que l'ensemble des Rapports du Médiateur de la Région wallonne, depuis la création de l'Institution ont tous, sans exception, mis en évidence la nécessité d'une amélioration significative de l'information du public et de la simplification des actes et démarches administratifs, le Médiateur a mis en évidence la volonté des Administrations d'avancer positivement dans ce sens mais aussi l'importance des obstacles, notamment réglementaires, qui attisent une certaine impatience citoyenne. Le Médiateur a ainsi rappelé que ces chantiers ne sont pas ponctuels mais bien permanents et qu'il appartient à chacun d'y contribuer.

Enfin, s'agissant de ses recommandations plus spécifiques, le Médiateur a rappelé que, d'une manière générale, les constats formulés s'inscrivent dans la continuité des Rapports et recommandations antérieurs.

PARTIE III. LES INTERVENTIONS DU MEDIATEUR AUPRES DES ADMINISTRATIONS

Chapitre I: Introduction

1. Un changement dans la présentation

Cette année, le traditionnel tour d'horizon des Administrations régionales wallonnes change de présentation: l'analyse des réclamations ne fera plus l'objet d'un chapitre séparé. Ces dernières seront désormais jointes aux considérations et observations du Médiateur. En outre, il ne se fera ici écho que des réclamations les plus significatives. Ce faisant, la volonté du Médiateur est de faciliter la lisibilité de son Rapport annuel tant pour les Administrations régionales wallonnes que pour le citoyen. Cette nouvelle présentation permet effectivement au lecteur d'avoir une photographie immédiate et complète de chaque Administration; il n'est plus nécessaire de consulter d'autres chapitres pour en savoir davantage.

2. Le nombre de réclamations dépend de la matière

Avant d'entrer dans le vif du sujet, le Médiateur de la Région wallonne tient à rappeler que ses considérations doivent être prises à titre indicatif. La vision qu'il peut avoir des services publics wallons à travers ses activités reste partielle, même si les remarques et les faits relatés sont issus d'expériences réelles. Cela dit, il arrive qu'un problème particulier mette en évidence une question d'ordre général. C'est notamment le cas quand le Service de médiation reçoit plusieurs réclamations du même type.

Le Médiateur souhaite également attirer l'attention sur le fait suivant: le nombre d'affaires traitées par son Service pour une Administration ne donne aucune indication sur la façon dont elle fonctionne. En effet, l'enregistrement d'un nombre important de réclamations ne signifie pas pour autant que l'Administration qui en fait l'objet soit davantage mise en cause ou incompétente. En général, le nombre de réclamations enregistrées par Administration est influencé par les matières qu'elle traite ainsi que par son degré de proximité avec le citoyen. L'urbanisme et l'aménagement du territoire, les taxes sur les déchets ménagers, les primes à l'emploi et à l'investissement, les aides au logement, etc. sont de fait considérés comme des domaines plus sensibles.

3. L'exercice 2000-2001 en chiffres

Au cours de l'exercice 2000-2001, le Service du Médiateur de la Région wallonne a enregistré 1305 réclamations, dont 864 (soit 66,2%) étaient fondées et ont été traitées. Les 441 autres demandes d'intervention (soit 33,8%) n'ont pu être prises en considération. A ces 1305 réclamations, s'ajoutent 69 demandes d'informations, ce qui nous amène à **un total de 1374 demandes d'intervention** auprès du Médiateur de la Région wallonne pour l'exercice écoulé.

En ce qui concerne les 864 réclamations traitées par le Médiateur, 114 (soit 13,1%) sont encore en cours d'instruction à l'heure actuelle, tandis que 750 (soit 86,8%) sont clôturées.

47,5% des affaires clôturées (soit 356 réclamations) ont débouché sur une issue favorable pour l'administré (c'est-à-dire que la décision contestée a été revue en tout ou en partie), tandis que les autres 52,5% (394 réclamations) se sont terminées en sa défaveur, soit parce que l'Administration a refusé de revoir sa décision, soit parce que la réclamation s'est avérée non fondée après instruction du dossier par le Médiateur.

Du côté des 441 réclamations irrecevables, 149 (soit 33,8%) se rapportaient à des domaines situés hors des compétences du Médiateur de la Région wallonne, 73 réclamations (soit 16,6%) étaient manifestement non fondées, 35 réclamants (soit 7,9%) n'avaient pas effectué de démarches préalables auprès des Administrations, 26 requêtes (soit 5,9%) étaient prématurées (le dossier suivait naturellement son cours au sein de l'Administration), tandis que 23 autres demandes d'intervention (soit 5,2%) n'ont pas été suivies d'une plainte formelle. Ajoutons que 14 réclamations (soit 3,2%) faisaient l'objet d'une procédure judiciaire, 13 (soit 2,9%) relevaient du droit privé, 8 réclamations (soit 1,8%) concernaient des faits antérieurs à 12 mois et 5 autres (soit 1,1%) un litige entre un agent régional et son Administration. Enfin, 2 demandes d'intervention (soit 0,5%) n'ont pu être traitées car les réclamants ont omis de décliner leur identité. Dans ce volet des "irrecevables", 93 réclamations (soit 21,1%) ont été transmises à d'autres organismes dont 41 aux communes, 22 à d'autres Médiateurs, 20 au Service de Radio-Télévision Redevances et 10 à d'autres institutions.

Le Ministère de la Région wallonne totalise 841 réclamations (soit 61,2%), 58 réclamations (soit 4,2%) ont été formulées à l'encontre du Ministère wallon de l'Équipement et des Transports, tandis que les Sociétés et Organismes publics d'intérêt régional en comptabilisent 235 (soit 17,1%). Parmi les 1374 demandes d'intervention, 240 (soit 17,5%) ne concernaient aucune administration wallonne.

4. Dans la continuité des exercices précédents

Comparés à l'année précédente, les chiffres ne révèlent guère de grands bouleversements. Tout ce qui a été établi par le Médiateur de la Région wallonne dans ses considérations générales des Rapports annuels antérieurs reste d'actualité. Les problèmes se posant quasi-toujours de la même façon, le Médiateur n'a pas de constats particuliers à formuler.

Il n'en reste pas moins vrai que c'est toujours la communication avec l'Administration (ou l'absence de communication) qui, la plupart du temps, motive un citoyen à se tourner vers le Médiateur régional. Effectivement, les administrés ne savent pas toujours à quelle porte frapper lorsqu'ils rencontrent un problème avec une Administration. En outre, ils sont souvent gagnés par un certain défaitisme lorsque la situation met du temps à se débloquer ou ne s'arrange pas. C'est principalement dans ces cas qu'ils rompent le dialogue avec l'Administration et font appel au Médiateur. Dans d'autres circonstances, c'est la méconnaissance de la réglementation qui amène le citoyen à interpellier le Service de médiation. Il en découle que le Médiateur ne peut qu'encourager l'Administration à poursuivre ses efforts de communication en motivant davantage ses décisions, et ce, dans un langage plus accessible. Hormis cela, les dysfonctionnements stricts (décision entachée d'illégalité, excès de pouvoir, ...) sont exceptionnels et, dans la majorité des cas, l'Administration ne donne aucun signe de "mal administration"!

Le chapitre suivant reprend les commentaires du Médiateur par Administration. Ces observations sont généralement illustrées par les réclamations les plus significatives.

Chapitre II. Les Observations pour le Ministère de la Région wallonne – MRW

Bilan particulier des réclamations - Ministère de la Région wallonne

Nombre total des réclamations.....	841
Réclamations clôturées totalement favorables au plaignant.....	165
Réclamations clôturées favorables au plaignant, à certaines conditions...	79
Réclamations clôturées défavorables au plaignant.....	327
Réclamations en cours.....	73
Réclamations irrecevables.....	156
Demandes d'informations.....	41

1. Bilan général

Le nombre de réclamations enregistrées pour le Ministère de la Région wallonne s'élève à 841 et représente 61,1% de la totalité des demandes adressées au Médiateur de la Région wallonne. Parmi toutes les Administrations concernées, le Secrétariat général et la Direction générale de l'Aménagement du Territoire, du Logement et du Patrimoine comptabilisent respectivement 336 et 335 réclamations, soit chacun 39,9% du total des réclamations pour ce Ministère. Ils sont suivis par la Direction générale des Ressources naturelles et de l'Environnement (79 réclamations, soit 9,4%), la Direction générale de l'Economie et de l'Emploi (53 réclamations, soit 6,3%), la Direction générale des Pouvoirs locaux (11 réclamations, soit ...%) et la Direction générale de l'Action sociale et de la Santé (12 réclamations chacune, soit 1,3%), la Direction générale de l'Agriculture (8 réclamations, soit 0,9%) et enfin, la Direction générale des Technologies, de la Recherche et de l'Energie (7 réclamations, soit 0,8%). On notera que les demandes d'intervention auprès de la Direction générale des Relations Extérieures ont toujours été rares et qu'il en est de même cette année puisque aucune réclamation n'a été enregistrée par le Médiateur.

2. Secrétariat général

Bilan particulier des réclamations - Secrétariat général

Nombre total des réclamations.....	3
(plus 333 taxes sur les déchets ménagers)	
Réclamation clôturée totalement favorable au plaignant.....	1
Réclamation clôturée favorable au plaignant, à certaines conditions.....	1
Réclamation irrecevable.....	1

A. Les interventions directes auprès du Secrétariat général

Trois dossiers ont fait l'objet d'une intervention directe du Médiateur auprès du Secrétariat général, notamment les affaires 882 et 883 qui concernent l'emploi des

langues par l'Administration, et plus particulièrement le mauvais usage de l'allemand. Notons que 333 dossiers relatifs à la taxe sur les déchets ménagers ont également été comptabilisés comme nous le verrons au point C.

A.1. Le respect de la législation linguistique

Nous nous arrêterons à l'affaire 883. Un Député honoraire germanophone interpelle le Médiateur de la Région wallonne: il estime que les documents, décisions et correspondances - en langue allemande - de la Fonction publique et de l'Office wallon des déchets sont mal rédigés. Le Médiateur se fait le relais du Député auprès du Secrétaire général du Ministère de la Région wallonne. Il lui demande, par ailleurs, de l'informer des mesures adoptées depuis 1997, date à laquelle le Ministre avait annoncé prendre des dispositions pour que la législation linguistique soit respectée au sein de ses services. En réponse à l'interpellation du Médiateur, le Secrétaire général a immédiatement demandé au Directeur général de la Direction générale des Ressources naturelles et de l'Environnement de veiller à ce que les courriers contestés soient corrigés. En ce qui concerne les dispositions annoncées par le Ministre, il signale qu'une circulaire ministérielle a bien été envoyée en 1997 à l'ensemble des services du Gouvernement wallon. Elle précisait que les documents adressés aux habitants germanophones de la Région devaient être écrits par des fonctionnaires possédant une maîtrise approfondie de la langue allemande. En outre, la circulaire invitait toute Direction générale en manque de fonctionnaires compétents à transmettre, dans des délais raisonnables, une demande de traduction auprès de la Chancellerie. Dans cette affaire, l'intervention du Médiateur, même modeste, a permis de rafraîchir les mémoires en matière de traduction. En outre, elle a quelque peu dépassé le cadre strict de l'information du citoyen puisqu'elle a facilité la circulation d'une information au sein même de l'Administration.

B. Une collaboration efficace

Les relations entre le Médiateur et le Secrétariat général se fondent sur la coopération et le dialogue. Cette Administration suit, en effet, le cheminement de l'ensemble des dossiers au niveau de toutes les Directions générales. Son rôle est discret; elle n'intervient que lorsqu'elle le juge nécessaire. Elle a aussi largement contribué à une meilleure compréhension du rôle du Médiateur par les fonctionnaires tant dirigeants que traitants. Le Médiateur ne peut que s'en réjouir puisque ses interventions sont aujourd'hui mieux perçues et moins sujettes à susceptibilité. Il tient aussi à remercier le Secrétariat général pour son appui dans le cadre de l'organisation des permanences décentralisées du Service de médiation de la Région wallonne. Grâce au concours précieux de la Direction de la Communication, cinq nouvelles permanences se sont ouvertes durant l'année 2001: à Mons, La Louvière, Wavre, Nivelles et Arlon. De cette façon, le Secrétariat général contribue efficacement à l'objectif du Médiateur de se rapprocher toujours davantage des citoyens. Enfin, nous soulignerons l'efficacité et la disponibilité de la Division de la Trésorerie dans la gestion des dossiers relatifs aux taxes sur les déchets ménagers (TDM). Le Médiateur apprécie tout particulièrement la rapidité et la précision des réponses.

C. La taxe sur les déchets ménagers (TDM)

Cette année le nombre de réclamations au sujet de la taxe sur les déchets ménagers est monté en flèche. Le Médiateur a effectivement ouvert 333 dossiers pour la période allant du 1^{er} octobre 2000 au 30 septembre 2001. Jusqu'à présent, sur base des chiffres présentés dans les différents Rapports annuels du Médiateur de la Région wallonne et des statistiques établies au Greffe de la Médiation, le nombre de réclamations se présentait de la manière suivante:

- pour la période du 01.07.1995 au 30.06.1996, 103 réclamations;
- pour la période du 01.07.1996 au 30.06.1997, 92 réclamations;
- pour la période du 01.07.1997 au 30.06.1998, 23 réclamations;
- pour la période du 01.07.1998 au 30.09.1999, 240 réclamations;
- pour la période du 01.10.1999 au 30.09.2000, 58 réclamations;

Avant de s'attarder aux causes de l'augmentation des réclamations pour l'exercice 2000-2001, le Médiateur propose de rappeler les principes de base de la taxation sur les déchets ménagers.

C.1. A quoi sert la taxe sur les déchets ménagers?

Le produit de la taxe (qui se distingue de la taxe communale sur les immondices qui couvre le coût de la collecte des déchets ménagers) est affecté aux missions liées à la prévention de l'apparition des déchets, à leur revalorisation par le recyclage ou la réutilisation, à l'élimination des déchets existants et à la réhabilitation des sites pollués. Le fruit de cette taxe est partiellement ristourné aux communes et intercommunales au prorata de leurs initiatives concrètes en ce domaine (collectes sélectives, parcs à conteneurs, ...).

C.2. Quelle législation?

La taxation sur les déchets ménagers est obligatoire. Elle découle du décret du 25 juillet 1991 (MB du 30 novembre 1991), entré en vigueur le 1^{er} janvier 1992 et modifié par le décret du 17 décembre 1992 (MB du 31 décembre 1992), lequel décret stipule que la taxe est due par le contribuable à la date du 1^{er} janvier de chaque exercice et doit être payée dans les deux mois suivant la notification de l'avertissement-extrait de rôle. En outre, le décret prévoit, en son article 28, section 4, que « *pour toute infraction à l'obligation d'acquitter la taxe, il est encouru une amende égale à deux fois le montant de la taxe éludée ou payée hors délai* ». Le texte du décret ne fait pas de différence entre un paiement effectué en retard et l'absence complète de paiement de la taxe.

C.3. Qui est concerné par la taxe sur les déchets ménagers?

Toutes les personnes occupant, de manière temporaire ou permanente, à usage d'habitation privée, un immeuble ou une partie d'immeuble situé sur le territoire de la Région wallonne sont redevables de cette taxe. Est prise en compte la situation au 1^{er} janvier de l'exercice, telle qu'elle résulte de l'inscription au

registre de la population. Toute modification de cette situation (notamment mariage, divorce, séparation, décès, changement de domicile,...) enregistrée après cette date est sans effet sur la taxe. La taxe est due en une fois pour l'année entière. Si les mentions figurant sur l'avertissement-extrait de rôle ne correspondent pas à la situation au 1^{er} janvier, un extrait du registre communal doit être communiqué à l'appui de la réclamation qui sera adressée par écrit au Receveur des Taxes et Redevances de la Division de la Trésorerie.

C.4. Quel est le montant de la taxe sur les déchets ménagers?

Le montant de la taxe dépend du nombre d'occupants de l'habitation: 300 BEF pour un seul occupant; 600 BEF pour deux occupants; 900 BEF pour trois occupants et 1.000 BEF lorsque l'habitation compte plus de trois occupants.

C.5. Comment une taxe au départ minime peut-elle s'alourdir?

Prenons l'exemple de M. D... chef d'un ménage de 2 personnes qui ne paye pas la taxe, même pas après le rappel de l'Administration. Dès lors, comme le dit la jurisprudence, une action judiciaire est entamée contre lui. D'un montant initial de 600 BEF la taxe aura atteint 5.600 BEF en fin de course. Voici le détail du calcul:

* Taxe Région wallonne 1997	600 BEF
* Amende de la R.W. 1997 (200%)	1.200 BEF
* Frais de Huissier	3.800 BEF

Total:	5.600 BEF

Autre exemple, celui de Mme V... qui est invitée à verser 900 BEF de taxe pour un ménage de 3 personnes. Cette dame n'a plus payé la taxe depuis 1997. Au bout du compte, c'est 12.496 BEF qui lui seront réclamés au lieu de 2.700 BEF.

Le calcul est établi de la manière suivante:

* Taxes Région wallonne 1997, 1998, 1999	2.700 BEF
* Amendes de la R.W. 1997, 1998, 1999 (200%)	5.400 BEF
* Frais de Huissier	4.396 BEF

Total:	12.496 BEF

Les frais de huissier pouvant comprendre des frais de recommandé, des frais relatifs aux coûts de l'exploit adressé par l'huissier, des frais relatifs à la signification-commandement, etc.

C.6. Un citoyen en difficulté financière peut-il bénéficier d'une aide?

Oui, il peut solliciter des facilités de paiement. La Division de la Trésorerie a d'ailleurs pris soin d'en informer le citoyen sur l'avertissement-extrait de rôle. En termes exacts, il est écrit: "*Si vous rencontrez des problèmes financiers pour payer cette taxe dans le délai indiqué, nous vous invitons à nous exposer votre situation le plus rapidement possible et uniquement par écrit (en mentionnant le numéro de répertoire) ou à vous adresser au CPAS de votre Commune*".

Le Médiateur a attiré l'attention de Madame le Receveur des Taxes et Redevances sur les cas extrêmes. Depuis, elle a donné son accord pour des facilités de paiement dont les modalités sont définies par l'Huissier de Justice en charge du recouvrement. Ces facilités ont été accordées dans la majorité des cas.

C.7. Quels sont les problèmes rencontrés par le citoyen?

Sur le nombre de réclamations adressées au Médiateur de la Région wallonne, au moins 85% des personnes certifient n'avoir reçu ni l'avertissement-extrait de rôle, ni le courrier de rappel au sujet de ladite taxe, mais seulement la notification-sommation d'un huissier de justice. A ce moment, ils se sont en général acquittés du montant principal de la taxe, mais ils n'ont pas jugé utile de verser une amende de 200 %, majorée des frais de la procédure de recouvrement par voie de justice (certains dossiers atteignent des montants approchant les 13.000 BEF, comme on l'a vu dans l'exemple de M. V...). C'est aussi à ce moment qu'ils se tournent vers le Médiateur.

Pour l'exercice 2000-2001, c'est au sujet de la taxation relative à l'exercice 1997 que nombre des réclamants affirment n'avoir pas reçu les courriers de l'Administration. En outre, ils s'étonnent de la procédure assez rude mise en place par la Région wallonne dans le cadre de la récupération de la taxe, mais également de son délai. En effet, ce n'est qu'en 2001 que l'Administration a décidé de recouvrer les montants impayés, notamment pour l'exercice 1997. Le Médiateur a dès lors expliqué que l'Administration n'a évidemment pas mis trois ans pour s'apercevoir du retard de paiement, mais qu'elle a décidé de regrouper la récupération des taxes relatives aux exercices 1997, 1998, 1999 en un seul envoi, afin de permettre aux redevables concernés par les trois années de ne payer qu'une seule fois les frais d'huissier. Cette décision est, par ailleurs, parfaitement légale puisqu'elle se base sur l'article 27 du décret stipulant que la prescription est quinquennale. Mais le citoyen interroge aussi le Médiateur sur l'intervention de l'huissier. Pourquoi l'Administration passe-t-elle par un huissier de justice? Pourquoi doit-on payer la taxe et l'amende sur son compte bancaire? Le Médiateur, dans beaucoup de cas, a alors joué le rôle d'informateur en expliquant au citoyen la législation en vigueur. Entre autres, l'article 36 du décret du 6 mai 1999 relatif à l'établissement, au recouvrement et au contentieux en matière de taxes régionales directes qui dicte la procédure à mettre en place par l'Administration. Effectivement, cet article précise que la contrainte est signifiée au redevable par exploit d'huissier de justice. Quant au paiement sur le compte de l'huissier, il est le résultat d'un protocole d'accord conclu entre les huissiers de justice et la Région wallonne. Ce protocole spécifie qu'à partir du moment où un dossier est transmis chez un huissier de justice, ce dernier perçoit les frais exposés et les droits portés en compte en plus des taxes, amendes et frais éventuels dus à la Région qu'il est chargé de recouvrer.

C.8. Envoi et réception de courrier: à qui la charge de la preuve?

Le problème se situe, on l'aura compris, au niveau du système d'envoi.

Dans chaque affaire qu'il a eu à traiter, le Médiateur de la Région wallonne a systématiquement demandé à l'Administration de vérifier, d'une part l'adresse à laquelle le courrier a été envoyé et, d'autre part, si ce dernier n'a pas fait l'objet d'un retour postal. A cette interpellation, l'Administration a systématiquement répondu qu'un courrier était considéré comme bien arrivé chez son destinataire tant qu'il n'avait pas été retourné par voie postale. Elle émet cet avis sur base du décret du 25 juillet 1991 qui institue la taxation sur les déchets ménagers. Ce décret stipule que lorsqu'un retour postal (de la première invitation à payer ou du rappel) ne peut être prouvé, il faut considérer que le citoyen a bien reçu les courriers (notons qu'ils ne sont pas envoyés par recommandé). Initialement, les rappels étaient envoyés de cette façon. Mais, pour éviter aux redevables d'une taxe de 300 BEF par exemple d'être pénalisé des 167 BEF de frais de recommandé, l'Administration a décidé de les envoyer par envoi simple. Faut-il supposer que le citoyen qui affirme n'avoir jamais reçu le courrier est malhonnête? Certes un certain nombre de personnes, souvent la minorité, espère ainsi échapper à la contrainte d'un huissier de justice. Mais qu'un pourcentage aussi important de personnes, sans liens apparents, agissent de la même façon, amène tout observateur à rejeter cette supposition et à se demander si le problème ne viendrait pas de la distribution ou de l'expédition des courriers. Sans présumer d'un dysfonctionnement dans le chef des services de la Division de la Trésorerie du Ministère de la Région wallonne, voire des services de La Poste, il y a effectivement un sérieux problème. Le citoyen n'a aucun recours même quand il affirme ne pas avoir reçu les courriers. Il est dès lors obligé de payer la contrainte à l'huissier. Cette contrainte est bien entendu justifiée mais est-ce au citoyen de la payer? Sans entrer dans les détails des contraintes effectuées pour les années antérieures, il faut savoir que, pour la période à dater du 1^{er} octobre 2000, la Division de la Trésorerie a transmis 132.533 dossiers auprès des huissiers de justice. Ces dossiers concernaient des défauts de paiement de la taxe sur les déchets ménagers pour les exercices 1997, 1998 et 1999.

Alors que nous vivons dans un environnement juridique qui tendrait vers un partage de la preuve, ne pourrait-on pas concevoir un système qui permette à l'Administration de prouver l'envoi de toute correspondance? Dans un premier temps, ne pourrait-on pas imaginer d'effectuer les démarches nécessaires à l'obtention d'une certification ISO pour l'ensemble des processus d'envoi des courriers relatifs aux TDM? Ce qui serait un gage de qualité de ces envois. A la mise en œuvre de ce système pourraient s'ajouter un ou plusieurs audits des banques de données de l'Administration, souvent pointées du doigt par les citoyens. Dans ce contexte, pourquoi ne pas imaginer une banque de données unique pour la Région wallonne; une source mère qui alimenterait l'ensemble des services ayant besoin de telle ou telle donnée. Ne faudrait-il pas également changer la procédure des envois de rappels avec amende et appliquer la procédure d'un envoi recommandé?

C.9. Analyse approfondie des réclamations pour l'exercice 2000-2001

Sur les 333 réclamations enregistrées par le Médiateur, 127 ont trouvé une issue positive. Avant d'entrer dans le détail, le tableau ci-dessous permettra d'avoir une vue d'ensemble de la situation.

SUPPRESSION DES AMENDES ET DES FRAIS DE JUSTICE	
PERIODE DU 01.10.2000 AU 30.09.2001	
CAUSE DES RECLAMATIONS	NOMBRE DE DOSSIERS
Changement d'adresse	27
Changement dans la composition du ménage	10
Changement de patronyme	2
Retour postal	21
Minimexés	28
Paiement enregistré avant l'envoi du rappel avec amende	15
Paiement enregistré, mauvaise référence de la part du redevable	6
Arrêt de la procédure saisie-exécution des biens mobiliers	7
Personnes ayant quitté le territoire de la Région wallonne	6
Document adressé à une personne décédée	2
Personnes s'inquiétant de ne pas avoir reçu de document	3
Total :	127

A ces résultats positifs, s'ajoutent de nombreux dossiers pour lesquels le Médiateur a obtenu, soit la suspension des poursuites pendant 1 mois auprès de l'huissier durant l'instruction du dossier au sein de son service, soit l'octroi d'un plan d'apurement.

C. 9.1. Les hypothèses qui peuvent justifier de revoir la position de l'Administration

Voyons maintenant, en fonction des causes des réclamations, les raisons pour lesquelles l'Administration a accepté de supprimer les amendes et éventuellement les frais de justice.

En cas de changement d'adresse

Lorsqu'il a été prouvé que l'ancienne adresse de l'administré apparaissait toujours dans les fichiers informatiques de l'Administration et/ou lorsqu'il y a eu un retour postal.

En cas de changement dans la composition du ménage

Quand il a été prouvé que la composition du ménage a effectivement été changée au niveau du registre national de la population et non pas au niveau des fichiers informatiques de l'Administration.

En cas de changement de patronyme

Lorsqu'il a été prouvé que le citoyen a été adopté et a donc changé de patronyme, et que l'Administration a adressé la correspondance au nom d'origine de l'intéressé. La modification s'opère donc sur base d'un acte officiel établi par les autorités compétentes.

En cas de faibles revenus

Lorsque le redevable répond aux conditions émises par l'article 1^{er}, 2^o 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, prévue à l'article 28 du décret du 25 juillet 1991 relatif à la taxation des déchets en Région wallonne, qui stipule 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 ou du respect ponctuel des facilités de paiement éventuellement accordées pour l'acquittement de ladite taxe*».

Signalons que cet arrêté n'est pas toujours interprété stricto sensu par l'Administration. Dans certains cas, la Division de la Trésorerie accepte de tenir compte des revenus de l'année de taxation concernée. Ainsi, l'Administration accepte de supprimer les amendes à un citoyen qui, en l'an 2000, gagne plus du minimex alors qu'il ne bénéficiait que de celui-ci en 1997.

En cas d'un paiement enregistré avant l'envoi du rappel avec amende et d'un paiement enregistré, avec une mauvaise référence mentionnée par le redevable

Lorsque l'Administration a vérifié cet argument à la demande du Médiateur.

En cas de versement d'un acompte et de l'établissement d'un plan d'apurement

Lors de la procédure de saisie-exécution des biens mobiliers, quand après vérification des montants dus auprès de la Division de la Trésorerie, et avec l'accord de Madame le Receveur, l'Administration a sollicité auprès de l'huissier de justice l'arrêt de la procédure de vente.

En cas de personnes ayant quitté le territoire de la Région wallonne

Quand à dater du 1^{er} janvier de l'exercice concerné, l'intéressé n'était effectivement plus domicilié en Région wallonne, à condition que ce dernier fournisse le formulaire émis par la Division de la Trésorerie, dûment complété et recouvert de la signature du Fonctionnaire-délégué du Service de la Population de la commune concernée ou de l'autorité publique belge habilitée à dresser les actes de l'Etat civil.

C.10. La taxe sur les déchets ménagers s'applique aussi aux personnes incarcérées

Le Médiateur tient cette année encore à interpellier le Parlement wallon sur cette problématique. Même si, selon le décret instituant la taxe sur les déchets ménagers, "*toute personne établie en Région wallonne*" est redevable de cette taxe, le Médiateur estime qu'on est en droit de s'étonner que les détenus - bien qu'étant "forcément" absents de leurs domiciles - soient également concernés. En effet, la taxe sera réclamée à tout détenu qui aura maintenu son domicile hors de la prison (chez un parent par exemple, afin de ne pas être sans domicile fixe à sa libération). Dans ce cas, l'Administration considère le détenu comme résidant puisqu'il est repris au registre communal. Par contre, si la personne incarcérée est domiciliée en prison, elle ne devra pas payer de taxe. C'est la «communauté carcérale» qui réglera la facture. La taxe s'élève dès lors à 1.000 BEF, l'immeuble étant assimilé à une habitation de plus de trois personnes (comme un couvent, un hospice). Encore faut-il que cet établissement soit repris en tant que collectivité et bénéficie d'une taxation forfaitaire. Notons que tout citoyen emprisonné peut demander cette domiciliation à la prison mais qu'elle est laissée à l'appréciation du Directeur de l'établissement.

Dans le cas des personnes incarcérées, ne faudrait-il pas étudier la possibilité de faire valoir et d'adapter en conséquence, soit la jurisprudence en matière de revenus faibles (minimexé), soit l'article 1^{er}, 3^o 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 prévue à l'article 28 du décret du 25 juillet 1991 qui stipule que « *l'amende n'est pas due par les redevables qui, absents de leur domicile par suite de circonstances exceptionnelles indépendantes de leur volonté, ont été dans l'impossibilité de prendre connaissance de l'avertissement-extrait de rôle dans le délai accordé pour le paiement de la taxe* ».

3. Direction générale des Pouvoirs locaux - DGPL

Bilan particulier des réclamations - Direction générale des Pouvoirs locaux	
Nombre total des réclamations.....	11
Réclamations clôturées totalement favorables au plaignant.....	2
Réclamations clôturées favorables au plaignant, à certaines conditions.	2
Réclamation clôturée défavorable au plaignant.....	1
Réclamation en cours.....	1
Réclamations irrecevables.....	5

Nombre total des réclamations.....	11
Réclamations clôturées totalement favorables au plaignant.....	2
Réclamations clôturées favorables au plaignant, à certaines conditions.	2
Réclamation clôturée défavorable au plaignant.....	1
Réclamation en cours.....	1
Réclamations irrecevables.....	5

A. Bilan général

Cette année, le Médiateur a enregistré 11 réclamations pour cette Direction générale. Cinq d'entre elles concernaient des demandes d'informations, entre autres, les affaires 166 et 563. Dans l'une comme dans l'autre, le citoyen souhaitait être mis au courant de l'avancement d'une autorisation d'exploiter dont la délivrance dépendait de la Députation permanente. Dans une autre affaire (affaire 209), un citoyen recherchait des informations sur les subsides accordés par la Région wallonne dans le cadre des plans triennaux. Enfin, deux agents ont également contacté le Médiateur. Le premier, un agent communal, souhaitait en savoir davantage sur le statut communal (affaire 551) tandis que le deuxième, un pompier, voulait connaître les règles de promotion dans le cadre de son travail (affaire 921).

B. Une Administration qui veille à la qualité et à la clarté de ses informations

Pour chacune de ces demandes, et pour les six autres affaires traitées en médiation, le Médiateur a eu plusieurs contacts avec la Direction générale des Pouvoirs locaux. Comme pour les années précédentes, il a constaté que cette Direction générale se préoccupe réellement de fournir des informations complètes, dans un langage accessible. Ses réponses sont par ailleurs toujours accompagnées d'une analyse juridique du problème et de pistes de solutions. Les contacts du Médiateur n'ont révélé aucun problème particulier au niveau des relations entre les citoyens et cette Administration.

C. Zoom sur une réclamation

C.1. Suite aux élections communales, la nouvelle majorité remet en cause une décision prise par la majorité précédente

Nous épingleons ici, l'affaire 1140 qui se rapporte au Plan communal d'aménagement (PCA) et au changement de destination d'un terrain. En effet, M. L... remarque que la commune a construit des bâtiments sur les terrains avoisinant le sien, alors qu'ils se situent en zone inconstructible. Dès lors, il demande au Médiateur de la Région wallonne s'il peut en faire de même. Dans un premier temps, le Médiateur l'informe des démarches à entreprendre. M. L... se rend alors à l'Administration communale où il apprend que les bâtiments (à caractère collectif) ont pu être construits suite à l'adoption d'un nouveau PCA, et

ce, avec l'agrément de l'Administration wallonne. Si M. L... souhaite construire, il doit lui aussi obtenir une modification du PCA. Le Médiateur intervient alors une première fois auprès de la Direction générale des Pouvoirs locaux. Quelques temps plus tard, les modifications du PCA sont admises et le terrain de M. L... devient terrain à bâtir. Hélas pour M. L..., suite aux élections communales, une nouvelle majorité se retrouve à la tête de la commune et remet cette décision en cause. Le Médiateur de la Région wallonne intervient une seconde fois auprès de la Direction générale des Pouvoirs locaux qui confirme que les actes communaux peuvent faire l'objet d'une remise en cause par le nouveau Conseil communal mis en place. En effet, dans une circulaire du Ministre des Affaires intérieures et de la Fonction publique, ce dernier attire l'attention sur la nécessité d'examiner au cas par cas et de motiver de façon particulièrement étayée toute décision des exécutifs et des conseils provinciaux et communaux prise entre le 8 juillet 2000 et respectivement le 19 octobre ou le 31 décembre 2000. Nombreuses seront les tergiversations avant que la commune n'adopte définitivement un nouveau PCA favorable à M. L...

Cette affaire relevant plutôt de la compétence communale, le Médiateur a davantage joué un rôle de guide, en informant le citoyen des démarches à effectuer. D'un autre côté, il constate que c'est par le biais de la Direction générale des Pouvoirs locaux qu'il a pu veiller à ce que la décision communale soit appliquée.

4. Direction générale de l'Economie et de l'Emploi – DGEE

<u>Bilan particulier des réclamations - Direction générale de l'Economie et de l'Emploi</u>	
Nombre total des réclamations.....	53
Réclamations clôturées totalement favorables au plaignant.....	18
Réclamations clôturées favorables au plaignant, à certaines conditions.	3
Réclamations clôturées défavorables au plaignant.....	19
Réclamations en cours.....	10
Réclamations irrecevables.....	8
Demandes d'informations.....	5

A. Bilan général

Pour l'exercice 2000-2001, le Service de médiation a enregistré 53 réclamations. 15 d'entre elles ont trait à la Direction des PME dans le cadre de la prime à l'emploi et 14 dans le cadre de la prime à l'investissement. 10 autres dossiers se rapportent à la Division de l'Emploi et de la Formation dont 7 concernent la Direction de l'Emploi et de l'Immigration (autorisation d'employer un travailleur étranger), et 7 la Direction de la Résorption du Chômage, dans le cadre du programme PRIME. Notons que le Commissariat général au Tourisme n'a fait l'objet que de 3 réclamations.

B. Professionnalisme et sens du devoir pour cette Administration

Si une certaine rigueur apparaît dans l'interprétation stricte des décrets, notamment en ce qui concerne les primes à l'investissement et à l'emploi, le Médiateur tient une nouvelle fois à signaler le professionnalisme et le sens du devoir dont font preuve les agents de cette Administration. Entre autres, il apprécie particulièrement la rapidité de leurs réponses. Beaucoup de sérieux donc pour cette Administration qui montre une volonté réelle de collaboration avec le Service de médiation régional. Cette volonté se marque aussi dans sa communication avec l'administré, notamment au niveau du service gérant les primes à l'emploi, qui a été l'un des premiers à mentionner l'existence du Médiateur dans ses lettres de notification au citoyen.

C. Les primes à l'emploi

15 dossiers ont été ouverts par le Médiateur de la Région wallonne, ce qui équivaut à 28,3% du total des réclamations enregistrées pour la DGEE. Comme lors des exercices précédents, les administrés s'adressent au Service de médiation suite au refus de l'Administration de leur octroyer la prime à l'emploi. Deux causes principales sont à l'origine de ces décisions de l'Administration: le non-respect du critère d'indépendance financière et le retard pris par l'entreprise demandeuse pour transmettre les documents nécessaires au traitement du dossier par l'Administration.

C.1. Le critère d'indépendance financière en passe d'être revu

Le critère de l'indépendance financière a jusqu'ici posé pas mal de problèmes de compréhension aux entreprises demandeuses d'une prime à l'emploi. Effectivement, ce critère diffère selon qu'il s'agisse d'une demande de prime à l'emploi, de prime à l'investissement ou d'aide à la consultance. Dans le cadre qui nous occupe, il signifie que l'entreprise doit être dirigée par une ou plusieurs personnes physiques qui possèdent la majorité du capital et qui tirent leurs revenus principaux de cette entreprise. Or, le capital de la plupart des entreprises qui ont saisi le Médiateur est détenu par une personne morale, parfois une société écran dont les actionnaires sont les associés actifs au sein de l'entreprise demandeuse. D'autres affaires traitées par le Médiateur révèlent que la société est bien dirigée par des personnes physiques mais que celles-ci n'y trouvent pas leur principale source de revenus. Jusqu'ici, l'Administration s'est plutôt montrée inflexible. Elle justifie ce comportement par son obligation de respecter la législation. Dans ses précédents rapports, le Médiateur a déjà pointé cette rigidité et a invité l'Administration à envisager des interprétations moins restrictives. Cependant, on peut supposer que les choses devraient évoluer dans un avenir proche. En effet, le Gouvernement wallon a déposé un avant-projet de décret relatif aux aides régionales aux entreprises. Ce dernier adapte notamment la définition de l'indépendance de l'entreprise aux directives européennes.

Cette année, le Médiateur a traité 9 dossiers liés à cette problématique. Etant donné que ce genre de dossier a largement été abordé dans les autres Rapports, nous n'y reviendrons pas cette fois.

C.2. Les retards dans la transmission des documents

Durant l'année écoulée, 6 dossiers ont mis en exergue cette source de litige. Nous n'irons pas dans le détail de ces affaires dans la mesure où elles ont longuement été illustrées dans les Rapports antérieurs. Néanmoins, nous signalerons, cette fois encore, que la Direction générale de l'Economie et de l'Emploi fait toujours preuve d'indulgence dans ces affaires et accepte régulièrement de revoir sa décision. Ici, les litiges sont plutôt dus à l'attitude laxiste des sociétés demandeuses (ou de leur secrétariat social), comme si elles avaient du mal à reconnaître que l'octroi d'une prime nécessite un minimum de démarches ainsi que la production de documents (attestations diverses) qui permettront à l'Administration d'être en possession des éléments nécessaires pour examiner la demande en fonction de la réglementation en vigueur.

Les propositions de simplification administrative initiées par le Gouvernement wallon devront aussi nécessairement contribuer à l'amélioration de cette situation.

D. Les primes à l'investissement

Pour l'année écoulée, le Médiateur a traité 14 dossiers, soit 26,4% du total des réclamations se rapportant à la DGEE. Dans les grandes lignes, les litiges entre le citoyen et l'Administration sont dus à trois situations:

- * l'Administration demande à l'entreprise de rembourser la prime;
- * l'entreprise demande un délai supplémentaire pour réaliser les investissements;
- * l'Administration refuse d'octroyer la prime.

D.1. Quand l'Administration demande le remboursement de la prime

L'octroi de la prime à l'investissement ne se fait évidemment pas sans un minimum de conditions et d'engagement de la part du bénéficiaire. Il doit, par exemple, respecter le délai d'utilisation du matériel couvert par la prime. C'est le cas de l'affaire 839. Suite à un contrôle de l'Inspection économique, l'Administration se rend compte que le responsable d'une entreprise a revendu, après 3 ans et demi, le matériel financé en partie par la prime à l'investissement. Or, l'entreprise ne pouvait s'en séparer avant un délai de 4 ans. Dès lors, conformément à la législation, l'Administration réclame le remboursement intégral de la prime. Dans cette affaire, le Médiateur va tenter d'obtenir une mesure d'assouplissement auprès du Ministre en charge de l'Economie en vue d'un remboursement partiel de la prime. Mais hélas le Ministre confirme la décision de l'Administration (sur base de l'article 38 de la loi du 30 décembre 1970 sur l'expansion économique, modifiée par le décret du 25 juin 1992). Effectivement, la loi précise que les biens faisant partie d'un programme d'investissement subsidié doivent être utilisés pendant une période minimale de 4 ans. En cas de non-respect, les aides doivent être intégralement restituées. Même si le paragraphe 4 de cet article 38 stipule que l'Exécutif peut limiter la restitution de la prime au prorata de la durée de possession du bien, il n'existe à ce jour aucun arrêté d'exécution, permettant au Ministre de déroger au délai de 4 ans. A travers cette

affaire, le Médiateur a attiré l'attention du Ministre sur la répétition de ce genre de litige. Ce dernier a indiqué qu'il en tiendrait compte lors de la réforme des lois d'expansion économique.

L'affaire 262 démontre la même attitude ferme de l'Administration dans sa demande de restitution de la prime suite au non-respect par la société des conditions réglementaires en matière d'augmentation d'emplois. Cette fois encore, le Médiateur de la Région wallonne n'a constaté aucun dysfonctionnement de la part de l'Administration.

Le Médiateur pense que le traitement de ce genre de dossier pourrait gagner en souplesse, si on adoptait un arrêté d'exécution permettant au Ministre de déroger aux conditions fixées par l'article 38 de la loi du 30 décembre 1970 sur l'expansion économique (modifiée par le décret du 25 juin 1992). Cet arrêté pourrait préconiser le calcul d'un remboursement partiel de la prime en fonction de la durée de détention du matériel.

D.2. Quand l'entreprise est incapable de respecter le délai de réalisation des investissements

Il arrive que, pour diverses raisons et en toute bonne foi, l'entreprise bénéficiaire d'une prime se trouve dans l'impossibilité de réaliser les investissements dans les temps impartis et demande une prolongation du délai à l'Administration. L'attitude de l'Administration est plutôt rigide. Toutefois, pour certains dossiers, elle fait preuve de compréhension et de souplesse. C'est notamment ce qui se passe dans l'affaire 974. La Société L... interpelle le Médiateur parce qu'elle est sans nouvelles de l'Administration suite à sa demande de prolongation du délai pour la réalisation des investissements nécessaires à la création d'un catalogue Internet. Au vu des difficultés financières de la Société L..., le Médiateur de la Région wallonne décide d'appuyer sa requête auprès de la Division des PME. Cette dernière fait alors diligence et, avec l'accord du Ministre en charge des PME, accepte de fixer un nouveau délai conformément aux attentes de l'entreprise.

D.3. Quand l'Administration refuse l'octroi de la prime

Plusieurs causes peuvent être à l'origine de ce refus. Les unes se répètent d'année en année, comme par exemple l'interprétation de la notion de "remplacement pur et simple" de matériel, les autres sont plus ponctuelles.

D.3.1. La notion de remplacement "pur et simple" du matériel

L'Administration rejette parfois une demande de prime à l'investissement pour du rachat de matériel parce qu'elle considère que l'achat de ce matériel correspond à un remplacement et non à un investissement. C'est ce qui se produit dans l'affaire 315. Le gérant d'une PME du secteur agricole souhaitant acquérir un nouvel automate fait une demande de prime à l'investissement. Il se la voit refuser, car l'Administration estime que le nouveau matériel équivaut à du matériel de remplacement. Or, elle fait ici une erreur de jugement:

d'une part le nouvel automoteur est plus performant d'un point de vue technique et d'autre part, il représente pour cette PME un investissement indispensable au développement de son activité. C'est ce que le Médiateur va pointer auprès de la Division des PME qui accepte de revoir le dossier. Ses conclusions rejoindront celles du Médiateur: l'Administration reconnaît avoir commis une erreur d'appréciation en omettant de tenir compte de la circulaire du 9 novembre 2000 relative à la notion de remplacement. Cette circulaire précise, en effet, que seuls les investissements concernant du matériel ou du mobilier identique ou ayant des caractéristiques identiques doivent être exclus. Dans le cadre de cette affaire, l'achat du nouvel automoteur correspondait bien à un investissement.

D.3.2. Un chiffre d'affaire réalisé principalement avec des non-assujettis à la TVA

Des dossiers plus ponctuels méritent le détour car ils permettent de mieux cerner la complexité de la matière et de mieux comprendre l'attitude de l'Administration jugée parfois trop rapidement "restrictive", alors qu'elle ne fait qu'appliquer la législation, tout en essayant de ne pas léser le demandeur. L'affaire de M. D..., patron d'une PME, mérite qu'on s'y arrête (affaire 1201). M. D... obtient l'accord de la Région wallonne pour une prime à l'investissement à condition qu'il réalise au moins 50% de son chiffre d'affaires avec des clients assujettis à la TVA. M. D..., mal informé ou distrait, ne fait pas attention à cette condition. Or, lors d'une visite, l'Inspection économique constate que la majeure partie du chiffre d'affaires est réalisée avec des clients non-assujettis à la TVA. Dès lors, l'Administration suspend la liquidation de la prime tout en proposant à M. D... de rectifier le tir! Ce type de prime ne pouvant, en effet, être octroyé pour un commerce de détail. M. D... interpelle le Médiateur en lui signalant que cette condition n'a jamais été explicitement mentionnée par l'Administration lors de l'acceptation de sa demande. Néanmoins, il reconnaît qu'elle lui avait été communiquée préalablement. M. D... n'arrivant pas à engendrer la majorité de son chiffre d'affaires avec des assujettis se verra refuser la prime.

D.3.3. Le retard d'introduction du dossier

La négligence de l'administré couplée au manque de connaissance des conditions d'octroi s'illustre dans l'affaire 1208. Suite à l'achat de nouveau matériel, M. F..., patron d'une PME demande à son organisme financier de se charger de la demande de prime auprès de l'Administration. Malheureusement, cet organisme n'en fait rien. Reprenant les choses en main, M. F... introduit lui-même la demande, mais forcément avec retard! Interrogé par le Médiateur de la Région wallonne sur une possibilité de dérogation, le Ministre compétent refuse d'octroyer la prime dans la mesure où le délai d'introduction de la demande de prime à l'investissement est dépassé. D'autres dossiers mettent en évidence l'envoi tardif des documents par la société

demandeuse. C'est notamment le cas de l'affaire 377 où l'entreprise s'est vu refuser la prime car elle n'avait pas fourni à temps les attestations de paiement à l'ONSS. L'envoi tardif est aussi évoqué dans l'affaire 690. Mais ici, un deuxième problème est soulevé: l'absence d'un système de contrôle du courrier entrant au niveau de la Division des PME (sauf, bien entendu, pour les recommandés). Dans cette affaire, l'entreprise C... certifie avoir envoyé une demande de prime à l'investissement en septembre 1999 alors que l'Administration dit n'avoir rien reçu. Elle n'a cependant aucun moyen de le prouver. Aussi, le directeur de la société C... renvoie une seconde demande accompagnée d'un dossier complet. Un an après, il est toujours sans nouvelles de l'Administration. Inquiet, il contacte le Médiateur. Des renseignements pris auprès de l'Administration, il ressort que cette dernière a bien réceptionné le second envoi et, qu'à sa suite, elle a demandé à l'entreprise de lui transmettre copie de son premier courrier. La Division des PME avait effectivement besoin de ce premier courrier pour déterminer avec précision la date de prise en compte des investissements. En final, puisque l'Administration était dans l'impossibilité d'infirmer ou de confirmer les dires du directeur de la société C..., elle lui a laissé le bénéfice du doute et l'a autorisé à débiter les investissements. L'intervention du Médiateur aura, dans ce cas, incité l'Administration à reprendre le dossier en main.

E. Le programme PRIME

Pour l'année écoulée, 7 dossiers ont été ouverts à ce sujet par le Service de médiation de la Région wallonne. Plusieurs concernent l'absence de renouvellement d'un programme PRIME par la Direction de la Résorption du Chômage. Le Médiateur de la Région wallonne constate que cette Administration ainsi que le Ministre de tutelle font actuellement preuve d'une grande rigueur en la matière.

E.1. Le Médiateur estime que la décision de l'Administration n'est pas suffisamment motivée en droit et en fait

Une asbl, dont l'objet social concerne l'aide aux personnes âgées et aux personnes exclues du circuit du travail, se voit soudain privée du programme PRIME alors qu'elle en bénéficie depuis 1993. Pourtant, son objet social est inchangé et son activité s'est même étendue. Le Médiateur estime que la décision de l'Administration est insuffisamment motivée tant en droit qu'en fait. Il attire l'attention de cette dernière sur le flou du libellé de la décision: "*le projet n'est quasi plus d'utilité publique et se limite presque exclusivement à l'entretien d'un domaine privé dans le but de la conservation d'un patrimoine privé*".

L'intervention du Médiateur va amener l'Administration à revoir le dossier mais sans influence sur la décision finale qui, d'ailleurs, revient au Ministre de tutelle. Au terme de la procédure, celui-ci émet un avis négatif sur base d'une analyse effectuée par la Commission interministérielle qui met clairement en évidence plusieurs lacunes:

* le projet n'a plus d'utilité publique;

* il existe une discordance significative entre la réalité du terrain et les arguments avancés par l'asbl pour bénéficier du programme PRIME;

* une inspection sur les lieux a révélé que l'objet social n'est plus rempli.

A cela, la Commission ajoute qu'il convient, dans le cadre des limites budgétaires, d'attribuer des postes aux projets qui rencontrent pleinement l'esprit et les prescrits du décret du 31 mai 1990. Le Médiateur ne peut que s'incliner devant ces arguments.

F. L'autorisation d'employer un travailleur étranger

Pour l'année écoulée, le Médiateur a enregistré 7 réclamations de ce type. Comparées au nombre de demandes effectuées auprès de la Direction de l'Emploi et de l'Immigration, ces réclamations sont peu nombreuses. Elles ne permettent donc pas de tirer des conclusions significatives. Nous évoquerons ici trois affaires (403, 706 et 1304).

La première concerne une demande de permis de travail qui, dans un premier temps, a été refusée par l'Administration. Ce refus se fondait sur l'article 34, 1^o de l'arrêté royal du 9 juin 1999 portant exécution de la loi du 30 avril 1999 relative à l'occupation de travailleurs étrangers en Belgique. Cet arrêté précise les conditions d'obtention des permis de travail A et B pour les ressortissants de pays hors Union européenne. Dans le cas qui nous occupe, la personne d'origine congolaise faisait la demande d'un permis B. Que dit la réglementation? L'autorisation d'occupation n'est accordée à l'employeur que s'il ne peut trouver sur le marché de l'emploi un travailleur apte à occuper le poste envisagé. Plusieurs dérogations à ce principe sont cependant prévues. Entre autres, l'arrêté stipule qu'il ne sera pas tenu compte de la situation du marché de l'emploi si le demandeur est étudiant en cours de jour. Or, c'est justement la situation de Mme B... Le Médiateur constate donc qu'elle pourrait bénéficier d'une dérogation. Dès lors, il interpelle à ce sujet le Ministre wallon de l'Emploi, tandis qu'il conseille à Mme B... d'introduire un recours devant le même Ministre. Suite à ces démarches, le dossier de Mme B... est reconsidéré et le permis de travail accordé.

L'affaire 706 concerne une demande d'autorisation d'occuper une jeune fille au pair. L'Administration ayant constaté que la jeune fille était déjà engagée avant la demande d'autorisation, refuse de l'accorder. Dans cette affaire, l'intervention du Médiateur n'a pas amené de changement de position de l'Administration, celle-ci estimant que les plaignants avaient enfreint la réglementation et qu'aucun arrangement n'était négociable. Par contre, dans la troisième affaire (1304), les investigations du Médiateur vont permettre à M. P... d'avoir des éléments nouveaux quant aux démarches à effectuer pour obtenir l'autorisation d'employer un travailleur étranger. En fait, M. P... accueille depuis dix ans deux enfants de la région de Tchernobyl. L'aîné souhaitant rester en Belgique et y travailler, M. P... est prêt à l'engager. Outre le logement, il propose également de prendre en charge les frais liés à la couverture sociale du jeune homme. Malgré cela, l'Administration refuse, à deux reprises, la demande d'emploi (sur base de l'arrêté royal du 9 juin 1999 portant exécution de la loi du 30 avril 1999). Interrogée par le Médiateur, la Direction générale de l'Economie et de l'Emploi, confirme ses refus et précise que M. P... disposait en fait d'un droit de recours dont il n'a jamais usé. Ce recours aurait permis de soumettre le dossier au Ministre compétent sans pour autant promettre une réponse favorable de la part de ce dernier. L'Administration précise que cette démarche représente l'unique possibilité d'obtenir un éventuel gain de cause. Dès lors, elle suggère à M. P... d'introduire une

nouvelle demande. Elle sera certes refusée mais il reviendra alors à M. P... d'user de son droit de recours. La décision finale appartiendra alors au Ministre.

G. Le Commissariat général au Tourisme

Trois réclamations ont été enregistrées par le Service de médiation. Parmi elles, l'affaire 627 illustre la volonté de dialogue du Commissaire général au Tourisme, mais aussi l'attitude négligente de la plaignante. Effectivement, Mme G... interpelle le Médiateur suite à la perte du statut d'établissement hôtelier de l'immeuble qu'elle exploite. Diverses raisons sont avancées et notamment l'absence d'une attestation en matière de sécurité et d'incendie. La délivrance de cette attestation dépendant des autorités communales auprès desquelles le Médiateur ne peut intervenir. Par contre, il demande au Commissaire général au Tourisme de renouer contact avec la plaignante et d'envoyer ses agents pour vérifier l'étendue des travaux réalisés depuis le retrait du statut hôtelier. Une visite sur place permet au Médiateur de se rendre compte de l'état assez lamentable de l'immeuble (une seule toilette au rez-de-chaussée pour trois étages, installation électrique vétuste, etc.). Bien que le Commissariat au Tourisme lui ait signifié que l'autorisation d'exploiter pourrait être délivrée suite à la réalisation de travaux de rénovation et de sécurité-incendie, la plaignante ne semble pas pressée de répondre à ces priorités. La visite effectuée par les agents de l'Administration met elle aussi en évidence l'absence de travaux essentiels. Néanmoins, l'Administration dit pouvoir envisager la réouverture du dossier dans le cas où Mme G... obtiendrait l'attestation de sécurité-incendie. La balle est désormais dans son camp. Le Médiateur estime, en effet, que l'Administration régionale wallonne ne lèse absolument pas l'intéressée en lui réclamant cette attestation. Au contraire, elle se montre même fort indulgente. Le Médiateur n'est pas prêt à s'investir davantage dans un cas où l'administrée se montre réfractaire à la législation en vigueur.

5. Direction générale des Technologies, de la Recherche et de l'Énergie – DGTRE

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

Nombre total des réclamations.....	7
Réclamation clôturée totalement favorable au plaignant.....	1
Réclamations clôturées défavorables au plaignant.....	2
Réclamation en cours.....	1
Réclamation irrecevable.....	1
Demandes d'informations.....	2

A. Bilan général

Les observations du Médiateur de la Région wallonne pour cette Administration rejoignent celles des Rapports antérieurs. Les interpellations sont peu nombreuses et le Service de médiation est surtout sollicité par le citoyen dans le cadre de l'opération MEBAR, notamment pour obtenir des informations. Les relations du Médiateur avec

cette Administration se déroulent dans un esprit de dialogue. Cette Direction continue, en effet, de faire preuve de coopération, notamment par la rapidité de ses réponses aux demandes du Médiateur. En outre, depuis le début de son mandat, le Médiateur n'a jamais constaté de dysfonctionnement dans le chef de cette Administration. Pour l'exercice 2000-2001, le Service de médiation comptabilise 7 dossiers.

B. L'opération MEBAR

Dans les précédents Rapports du Médiateur de la Région wallonne, plusieurs cas se rapportant à l'opération MEBAR ont été largement illustrés. Etant donné que le présent exercice n'a donné lieu qu'à trois réclamations, aucun changement marquant en la matière n'a été constaté. C'est la raison pour laquelle, le Médiateur n'évoquera aucune affaire se rapportant à cette opération.

C. La prime SOLTHERM

Un citoyen estime avoir été induit en erreur par l'Administration

L'affaire 827 présente un intérêt particulier car elle pose question sur les moyens de communication de l'Administration. M. T... apprend par une annonce que la Région wallonne propose une aide (la prime SOLTHERM) en cas d'installation d'un chauffe-eau solaire. L'annonce invite toute personne intéressée à se manifester et à s'inscrire auprès de la Division de l'Energie en vue d'être informée de l'état d'avancement du projet. C'est ce que fait M. T... Cependant, dans son esprit, cette inscription est interprétée comme un engagement. Dès lors, il installe le chauffe-eau solaire avant d'envoyer sa demande d'aide. Quelque temps après l'envoi de cette demande, il reçoit un courrier émanant du Ministre des Transports, de la Mobilité et de l'Energie. Ce courrier ne répond pas directement à sa demande, mais l'informe de la subvention pour l'installation de chauffe-eau solaire. Pour M. T..., ce courrier témoigne cette fois encore d'un engagement de la Région wallonne à subsidier son installation.

La prime est refusée et le citoyen contacte le Médiateur

M. T... a interprété différemment les annonces et courriers! En effet, le Ministre refuse de lui accorder la prime SOLTHERM pour la bonne et simple raison qu'aucun texte légal n'a été adopté ni publié au Moniteur belge. M. T..., estimant que l'Administration wallonne l'a induit en erreur et n'a pas tenu ses engagements, contacte le Médiateur. A l'analyse du dossier, celui-ci remarque que le courrier de l'Administration est impersonnel et général; il ne contient aucune promesse individuelle. De même, le courrier du Cabinet du Ministre de l'Energie ne fait mention d'aucun engagement de la part de l'Administration et ce, même s'il est adressé personnellement à M. T... Par contre, cette lettre reprend une information qui aurait dû retenir l'attention de M. T... puisqu'elle indique la date de mise en application effective de la subvention. Le Médiateur estime qu'aucun grief ne peut être retenu contre l'Administration du point de vue du droit administratif.

Le texte ne prévoit aucun effet rétroactif pour la prime SOLTHERM

Cependant, si l'on se place du point de vue du droit civil, il convient de se demander si les annonces et courriers équivalent à un engagement contractuel. Le Médiateur estimant que la question mérite qu'on s'y arrête, demande à la DGTRE de lui transmettre des précisions quant à sa position dans cette affaire. La

Direction générale explique qu'elle ne peut prendre en charge la demande de M. T... et qu'aucun effet rétroactif n'est possible dans la mesure où l'article 2 du Code civil stipule que: "*toute loi ne dispose que pour l'avenir; elle n'a point d'effet rétroactif*". Elle ajoute que la rétroactivité ne pourrait être envisagée que si elle était expressément mentionnée dans le texte; ce qui n'est pas le cas de l'arrêté SOLTHERM (publié au Moniteur belge du 25 janvier 2001).

Le style impersonnel des courriers ne correspondait en rien à un engagement

L'Administration ne partage donc pas du tout l'opinion de M. T...; celui-ci aurait dû attendre la publication et l'entrée en vigueur de la réglementation avant de commencer les travaux et prétendre au paiement de la subvention. Elle ajoute que le Ministre a effectivement informé le citoyen de sa volonté de lancer le programme SOLTHERM, notamment à travers les publications et la "lettre type" envoyée à toute personne ayant, comme M. T..., marqué son intérêt pour le projet et transmis ses coordonnées. Le style impersonnel et général du courrier ne correspondait absolument pas à une promesse d'octroi de la prime. Par ailleurs, elle dit avoir clairement signalé que celle-ci ne serait accordée qu'après l'adoption des dispositions réglementaires.

6. Direction générale des Ressources naturelles et de l'Environnement - DGRNE

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

Nombre total des réclamations.....	79
Réclamations clôturées totalement favorables au plaignant.....	10
Réclamations clôturées favorables au plaignant, à certaines conditions.	9
Réclamations clôturées défavorables au plaignant.....	23
Réclamations en cours.....	9
Réclamations irrecevables.....	22
Demandes d'informations.....	6

A. En chiffres

Cette Administration comptabilise 79 réclamations auprès du Service du Médiateur de la Région wallonne, soit 5,7% du total des dossiers ouverts au cours de l'exercice 2000-2001. C'est la Division de l'Eau qui enregistre le plus grand nombre de réclamations (32), suivie par la Police de l'Environnement (22) et par la Division de la Prévention et des Autorisations (8). Cette année, on remarque principalement l'augmentation des réclamations concernant la taxe sur les eaux usées agricoles assimilées aux eaux usées domestiques. Ce point est explicité au point D.

B. Division de la Police de l'Environnement

Du côté de la Police de l'Environnement, les réclamations proviennent essentiellement de riverains ou de voisins d'entreprises dont l'activité nuit à la qualité de

l'environnement. Ainsi, le Médiateur est régulièrement interpellé pour des problèmes d'une part, de nuisances olfactives ou sonores, et d'autre part, de pollution de l'air ou des rivières. Depuis le début de ses activités, les relations du Médiateur avec cette Administration se sont toujours déroulées dans un esprit d'ouverture et de transparence et ce constat reste le même pour l'exercice 2000-2001. La Division de la Police de l'Environnement effectue sa mission avec grand sérieux, en ayant soin de se rendre sur les lieux et de prendre les mesures qui s'imposent. Le Médiateur apprécie ses rapports circonstanciés et précis. Les relations restent donc excellentes et efficaces.

B.1. A propos des nuisances olfactives

Une série de réclamations font suite à des nuisances olfactives dues à certaines exploitations industrielles. Dans l'affaire 332, malgré une première intervention de la Police de l'Environnement, l'exploitation d'un poulailler industriel continuait d'engendrer des émanations plus que désagréables. Après l'intervention du Médiateur, la Police de l'Environnement a affermi sa position et a enjoint l'exploitant de cesser les nuisances et de se conformer au permis d'exploitation. L'Administration a également pris une position ferme dans l'affaire 223 qui concerne un conflit entre voisins. L'un d'eux a effectivement déposé plainte auprès de la Division de la Police de l'Environnement parce que l'autre entretenait un dépôt d'immondices et d'eaux usées dans son jardin. L'Administration a directement ordonné à ce dernier de respecter la législation et de cesser cette pratique illégale.

B.2. A propos des nuisances sonores

D'autres citoyens interpellent le Service de médiation pour des nuisances sonores. Ces nuisances proviennent d'une multitude de pôles d'activités, depuis la grande entreprise industrielle jusqu'aux ateliers artisanaux en passant par un aérodrome ou l'exploitation d'un garage. Dans toutes ces affaires, l'Administration a contacté l'exploitant et lui a fait savoir, après une visite sur les lieux, qu'il devait respecter la réglementation.

B.2.1. Gestion du bruit: en manque d'une législation wallonne claire

Nous nous arrêtons un instant à l'affaire 935 qui illustre bien la problématique de la gestion du bruit. M. G... habitant à proximité d'un aérodrome n'en peut plus "d'entendre" près de 350 avions de plaisance survoler sa maison à basse altitude pendant le week-end. Les diverses démarches effectuées auprès des pouvoirs publics se révélant infructueuses, il contacte le Médiateur. En réponse à la demande d'éclaircissement de ce dernier, la Police de l'Environnement lui fait parvenir un état des lieux sur la gestion et le contrôle du bruit provenant d'un "petit " aérodrome. Les informations, fort détaillées, révèlent cependant un flou en matière de législation, comme nous allons le voir ci-dessous.

Le premier hiatus vient de la division des compétences entre la Région et le Pouvoir fédéral. Effectivement, si c'est la première qui est essentiellement compétente en la matière, les normes applicables aux avions eux-mêmes sont, par contre, du ressort du fédéral. Du côté de la législation, il existe bien une loi-cadre (celle du 18 juillet 1973) qui autorise le pouvoir exécutif à adopter toute mesure utile, mais peu d'arrêtés d'application ont vu le jour dans ce domaine. On aurait pu croire que les récentes dispositions prises à la suite des problèmes suscités par l'aéroport de Bierset auraient fourni une réponse, mais elles ne concernent pas les aérodromes de loisirs comme celui dont il est question dans cette affaire. De plus, contrairement aux bruits industriels qui sont contrôlés via les autorisations d'exploiter, les aérodromes ne sont nullement soumis à l'obtention d'un tel permis (sauf ceux destinés exclusivement aux ULM). Ces aérodromes répondent en réalité aux prescriptions de l'Administration de l'Aéronautique. Or, celle-ci ne se préoccupe pas des questions environnementales puisqu'elle est fédérale. Conclusion: il n'existe aucune législation environnementale en Région wallonne régissant le problème du bruit autour des aérodromes de loisirs.

Certes, en théorie, rien n'empêcherait les communes d'adopter des dispositions plus contraignantes; par exemple via le règlement communal, comme la plupart le font déjà pour l'utilisation des tondeuses, pour les débits de boissons, les fêtes en plein air, etc. Toutefois, il est normal et compréhensible qu'une commune considère la gestion du bruit en provenance d'un aérodrome et son impact géographique comme étant du ressort de la Région. La boucle est bouclée: la Région est pleinement compétente mais n'a, jusqu'à présent, adopté aucune mesure législative ou réglementaire.

Cependant, l'avenir s'éclaircit avec l'entrée en vigueur du permis d'environnement qui annonce une réforme complète de la législation relative aux établissements classés. La nouvelle liste de ces établissements comprendra les aéroports et aérodromes; ce qui signifie qu'ils seront désormais soumis à un permis d'environnement. Ce faisant, la Région wallonne s'est en quelque sorte imposé de résoudre de tels problèmes à brève échéance. Les arrêtés d'exécution essentiels sont en cours d'élaboration et soumis à l'avis du Conseil d'Etat. En outre, des normes seront établies via les conditions sectorielles ou les conditions particulières.

Le Médiateur ayant déjà traité plusieurs réclamations de ce type confirme qu'une législation wallonne claire serait la bienvenue; elle permettra de rencontrer les attentes de citoyens comme M. G... qui subissent en première ligne les conséquences d'activités bruyantes.

B.3. D'autres sources de pollutions

D'autres pollutions posent également problème aux citoyens. Le Médiateur a notamment traité des litiges dus à la pollution d'un ruisseau (affaires 776 et 808). Dans les deux cas, l'intervention du Médiateur a incité la Police de l'Environnement à retourner sur les lieux pour effectuer des contrôles et a ensuite demandé à la commune de prendre le relais et de faire cesser la pollution en assignant les auteurs de l'infraction. Ces affaires ne se règlent cependant pas toutes facilement. En effet, la source de pollution est parfois difficilement identifiable et le citoyen, pas toujours de bonne volonté. C'est notamment le cas dans l'affaire 596 provoquée par un écoulement de mazout dans un garage. Suite à la réclamation de M. D..., la Division de la Police de l'Environnement se rend sur les lieux pour examiner la cause de l'écoulement. Elle ne peut, toutefois, émettre un avis ou effectuer de plus amples recherches sans une attestation d'étanchéité et de bon fonctionnement de l'installation de chauffage. N'étant pas en possession de ce document, M. D... fait appel à un géomètre expert immobilier qui met son installation hors de cause. M. D... envoie le rapport du géomètre à la Police de l'Environnement. Lorsque le Médiateur se saisit de cette affaire, le dialogue entre l'Administration et le particulier est sur le point de se rompre. Que s'est-il passé? En fait, M. D... dit ne pas comprendre l'attitude de l'Administration qui, selon lui, est contradictoire. D'une part, elle refuse l'expertise de son installation sous prétexte qu'un expert immobilier ne dispose pas des compétences requises pour établir ce type de constat. D'autre part, toujours selon les dires de M. D..., elle déclare que l'installation est hors cause mais qu'il lui est impossible de poursuivre les recherches. Dès lors, elle l'aurait invité à faire lui-même appel à un expert pour identifier l'origine de l'écoulement. Le Médiateur vérifie ces informations auprès de la l'Administration qui a une toute autre version des faits et met en doute l'attitude de M. D... Elle ajoute, entre autres, que ce dernier a déjà eu le même genre de problème et qu'il n'a pas hésité à le régler sans tenir compte de la législation, en provoquant une pollution dont ses voisins ont eu à faire les frais. Le Médiateur va tenter de réinstaller le dialogue en proposant une réunion. A son issue, la Police de l'Environnement se déclare prête à désigner un expert chargé de localiser la source de la pollution. Elle précise que les modalités de financement dépendront des conditions suivantes:

- dans l'hypothèse où l'origine de la pollution est située chez le plaignant, les frais d'expertise seraient à sa charge;
- si la source est localisée chez un autre habitant du quartier, c'est ce dernier qui devrait assumer les frais;
- au cas où les investigations de l'expert seraient infructueuses, la Police de l'Environnement prendrait alors les frais d'expertise à son compte.

M. D... réagit mal à cette proposition: il refuse le principe d'une enquête plus approfondie de son garage et le paiement de l'expertise au cas où l'origine de la pollution serait localisée chez lui. Le Médiateur estime que M. D... manque vraiment de bon sens et clôturé définitivement ce dossier. Effectivement, suite à son intervention, l'Administration a fait preuve d'ouverture, de vigilance et de transparence. Si M. D... choisit de ne pas saisir la balle au bond, c'est à lui d'en assumer les conséquences.

Dans un autre dossier concernant une pollution aux PCB (affaire 289), un citoyen se montre également intraitable malgré la bonne volonté de l'Administration. Celle-ci a, en effet, multiplié les études, les réunions et les prélèvements sur les

lieux sans déceler un quelconque danger. Malgré cela, M. L... reste inquiet. Le Médiateur n'intervient que brièvement dans ce dossier étant donné que l'Administration n'a commis aucune erreur. Au contraire, elle a pris ce dossier au sérieux et a veillé à informer la population du résultat de ses investigations.

C. Division de la Prévention et des Autorisations

C.1. Un flou juridique dû au manque d'organisation des recours dans le cadre des permis d'exploiter

Plusieurs dossiers traités par le Médiateur de la Région wallonne concernent les délais de recours dans le cadre des permis d'exploiter, délivrés par la Députation permanente. La procédure actuelle du Règlement général pour la protection du travail (RGPT) ne prévoit aucun délai de rigueur, mais uniquement des délais d'ordre, ce qui pose problème. Pratiquement, cela signifie que les demandeurs de permis d'exploiter ou des tiers (dont les opposants aux différents projets) ont la possibilité d'introduire un recours dans les 10 jours à dater de la décision de l'Administration mais que, par contre, le Ministre n'est limité par aucun délai pour se prononcer. Ainsi il n'est pas rare que le Médiateur intervienne dans le cadre de recours introduits depuis cinq ans et pour lesquels aucune décision n'a été prise. Dès lors, l'absence de rigueur en matière de délai débouche sur un flou juridique. L'exploitant dont le permis fait l'objet d'un recours se demande bien souvent s'il doit engager ou non les frais pour la mise en œuvre de son exploitation alors que l'autorisation peut être annulée à tout moment. En principe, ce genre de situation ne devrait plus se reproduire puisque le nouveau décret relatif au permis d'environnement, prévoyant des recours organisés avec des délais de rigueur, devrait être mis en œuvre prochainement. L'affaire 754 illustre bien les difficultés actuelles. M. V... obtient le permis d'urbanisme et l'autorisation d'exploiter un poulailler industriel. Suite au recours introduit par un tiers à l'encontre de cette autorisation, et malgré de multiples tentatives de contacts, il reste sans nouvelles de l'Administration. Deux ans et quatre mois s'écoulent et M. V... arrive chez le Médiateur de la Région wallonne quelque peu désespéré. Dans cette affaire, l'intervention du Médiateur va débloquer le dossier au niveau de l'Administration. En tout cas, M. V... sera informé et ne devra plus faire face à l'insupportable attente. L'Administration explique que le blocage du dossier est dû à l'instauration par le Gouvernement wallon d'un moratoire sur les projets d'élevage industriel de poules pondeuses, de poulets de chair et de porcs, dans l'attente d'une norme et d'un cadastre des épandages de l'ensemble des exploitations agricoles. C'est donc l'absence d'instruction administrative du Gouvernement wallon qui a suspendu le traitement du dossier de M. V... Toutefois, l'Administration a repris son instruction sur base des éléments émis par le Comité "nitrate". Elle informe le Médiateur qu'elle envoie une proposition au Ministre. A ce dernier maintenant de statuer.

D. Division de l'Eau

D.1. La taxe sur les eaux usées agricoles assimilées aux eaux usées domestiques

La majorité des réclamations, soit 18, concernent la Direction de la Taxe et de la Redevance et se rapportent plus particulièrement à la taxe sur les eaux usées agricoles assimilées aux eaux usées domestiques. En effet, cette année, le Service de médiation régionale a enregistré plusieurs réclamations d'agriculteurs qui s'attendaient à bénéficier, comme par le passé, de l'exonération de cette taxe, mais qui n'y ont pas eu droit. Pour certains, le refus de l'Administration est dû à la rentrée tardive de leur déclaration; pour la majorité, elle est la conséquence d'un oubli. Effectivement, nombre d'agriculteurs ont omis de compléter ou de signer la demande d'exemption de la taxe sur les eaux usées. Pour expliquer cet oubli, certains agriculteurs disent ne pas avoir remarqué qu'il leur fallait remplir ou signer un cadre particulier; d'autres déclarent que le formulaire était modifié.

Interrogée par le Service de médiation de la Région wallonne, l'Administration campe sur ses positions initiales, en tout cas dans les affaires concernant les années de déversement antérieures à l'an 2000. Les exercices fiscaux étant clôturés, elle déclare qu'il lui est impossible de revoir ces dossiers. Par contre, elle fait davantage preuve de souplesse quand il s'agit d'une réclamation se rapportant à l'année de déversement 2000 (année de taxation 2001), puisque l'exercice fiscal est toujours en cours.

La majorité des dossiers ouverts par le Médiateur concernent l'année de déversement 1998 et 1999. A leur sujet, l'Administration s'étonne. Elle ne s'explique pas les oublis des agriculteurs ainsi que leurs retards de paiement. Elle estime qu'elle n'a en rien modifié le formulaire de déclaration pour l'année en question et, qu'en plus, elle a expressément attiré l'attention du citoyen par une mention spéciale dans la notice explicative jointe à la déclaration. Cette mention précisait que la formule de déclaration et la demande d'exemption de la taxe devaient être complètement et correctement remplies puis retournées à l'Administration avant le 31 mars de l'année concernée par la taxation. L'Administration n'excuse donc rien. Pourtant, le Médiateur de la Région wallonne relève qu'en 1998 (année de déversement 1997), une modification était intervenue dans le formulaire de déclaration. En effet, la demande d'exemption faisait l'objet d'un formulaire séparé. L'oubli des agriculteurs ne viendrait-il pas de là? Ils s'attendaient peut-être à recevoir une nouvelle fois ce formulaire! Mais rien n'infléchira la décision de l'Administration, qui fonde aussi son avis sur le principe d'égalité de traitement des dossiers. Elle soutient qu'un assouplissement de sa part remettrait en question l'application d'autres dispositions, avec le risque de rendre la définition d'une jurisprudence commune à tous ses agents extrêmement difficile. Le Médiateur ne peut que s'incliner. Une question reste tout de même en suspens: s'il reconnaît que les agriculteurs sont "fautifs", il s'étonne toutefois qu'ils soient aussi nombreux à avoir oublié de remplir le fameux cadre de demande d'exemption. Cette fois, nous n'illustrerons pas nos propos par des affaires, mais bien par un courrier de l'Administration qui démontre à la fois la qualité de ses réponses mais aussi la conscience et le sérieux avec lesquels elle traite cette problématique.

D.1.1. L'Administration ferme, oui mais pas sans raison

Dans le cadre de l'affaire 227, l'Administration envoie au Médiateur une lettre qui, notamment aborde les questions de contamination des eaux usées et de leur impact sur la collectivité.

D'emblée, le Directeur général se déclare embarrassé par le courrier du Médiateur et prêt à consulter les juristes de ses services afin d'y répondre en détail. Toutefois, il en profite pour formuler des observations préliminaires à caractère général, non pour justifier a priori un refus de prise en considération de sa demande de révision, mais pour attirer son attention sur le caractère nuancé de la situation en matière de fiscalité applicable aux rejets "agricoles".

Voici l'essentiel de ce courrier:

"Le régime fiscal appliqué au déversement d'eaux usées provenant d'établissements où sont élevés ou gardés des animaux est très favorable aux agriculteurs. Trop favorable peut-être puisque le montant de cette taxe n'est pas réellement en rapport avec la part de l'élevage dans la contamination des eaux souterraines notamment. Une même remarque peut être formulée en ce qui concerne la taxe appliquée au rejet d'eaux usées industrielles en égout public, taxe qui ne correspond qu'à une petite fraction des coûts réellement supportés par la collectivité en matière d'épuration. On peut à cet égard parler d'un transfert objectif de la charge du financement de l'épuration et de la protection des eaux souterraines de l'agriculture et de l'industrie vers les ménages qui sont les plus gros pourvoyeurs de moyens financiers destinés à alimenter le Fonds pour la protection des eaux.

Mon administration a maintes fois dénoncé cette situation et proposé de lier une éventuelle exemption au respect de données techniques et administratives vérifiables (capacité de stockage d'effluents liquides, autorisation de prise d'eau souterraine, permis d'exploiter, ...). Elle n'a été que partiellement suivie. Le régime de la déclaration sur l'honneur a donné lieu à des dérives. L'oubli invoqué de demande d'exemption a donné lieu dans le passé à plusieurs contentieux. C'est pourquoi, sur proposition de l'Administration et après consultation des organisations professionnelles agricoles, le Gouvernement a adopté l'arrêté du 11 décembre 1997 relatif au régime fiscal applicable au déversement d'eaux usées provenant d'établissements où sont élevés ou gardés des animaux. Cet arrêté lie notamment et formellement l'exemption à l'introduction dans le délai prescrit de la déclaration annuelle et de la demande d'exemption. Cette disposition est clairement rappelée dans la notice explicative jointe au formulaire de déclaration dans une rubrique intitulée "Attention".

D'autre part, le fait de respecter les conditions une année ne signifie pas que les conditions seront respectées l'année suivante. Il peut y avoir eu des modifications dans les installations, dans les conditions de stockage des effluents liquides et solides, dans les modalités d'épandage, etc. Un établissement qui ne respecterait pas les conditions

d'exemption ne serait pas forcément en infraction. Pour mémoire, seule une moitié des quelque 15.000 éleveurs sollicite l'exemption.

Enfin, plus tard la demande d'exemption est introduite après la fin de l'année de déversement concernée, moins les contrôles ultérieurs ont de chances de porter sur une situation ou des pratiques qui correspondent effectivement à la situation et aux pratiques en vigueur en cours de cette année."

D.2. La taxe sur les eaux usées domestiques

Rien de particulier à signaler par rapport à cette taxe, si ce n'est l'affaire 1211. Elle est intéressante à deux titres. Elle démontre à la fois la nécessité d'informer le citoyen et le rôle que le Médiateur joue dans cette information. En effet, en donnant au citoyen toutes les précisions sur ses droits et ses devoirs, le Médiateur l'aide à mieux comprendre sa situation, mais aussi à mieux cerner la réalité de l'Administration. Le second élément mis en évidence par cette affaire se rapporte à la taxe sur les eaux usées proprement dites. A savoir que l'administré soit relié ou non à l'eau de distribution, il devra de toute façon payer une taxe. Venons-en aux faits: M. G..., pensionné et vivant seul, s'étonne de devoir payer une taxe sur une consommation d'eau de 100 m³ alors qu'il ne dispose pas de l'eau de distribution. Il explique au Médiateur qu'il ne consomme pas un tel volume et qu'il estime faire l'objet d'une injustice. D'emblée, le Médiateur lui répond que l'Administration régionale wallonne ne peut agir à sa guise dans ce genre de litige et qu'elle est obligée d'appliquer les textes en vigueur. Dans ce cas, il s'agit du décret du 23 décembre 1993 instituant une taxe sur le déversement des eaux usées industrielles et domestiques. Ce décret indique que M. G... n'a aucun recours et doit payer la taxe demandée. En effet, il y est précisé que chaque personne domiciliée en Wallonie doit s'acquitter d'une taxe sur les rejets des eaux usées domestiques. Lorsque la personne est reliée à un compteur, la taxe est calculée sur sa consommation réelle, mais lorsqu'elle tire l'eau d'un puits ou qu'elle bénéficie d'une source d'approvisionnement autre que l'eau de distribution, elle doit alors s'acquitter d'un forfait. Le législateur wallon a, en effet, décidé d'adopter un système de taxation forfaitaire "équitable", étant donné qu'il est impossible de calculer le volume d'eau consommé. Ce forfait a été estimé à 100 m³ par résidence principale. Tant que ce décret est appliqué, l'Administration est obligée de s'y conformer. La solution au problème de M. G... serait d'installer un compteur. Toutefois, le Médiateur lui indique que cette installation est financièrement à charge des particuliers.

E. Division de la Nature et des Forêts

Parmi les réclamations enregistrées pour cette Division, nous nous arrêterons un instant à l'affaire 1105 qui illustre l'embarras du citoyen quand les informations diffusées par une Administration communale ne vont pas dans le même sens que l'avis de l'Administration régionale. En effet, suite à une proposition de sa commune de vendre plusieurs terrains à des particuliers, M. S... se porte acquéreur de l'un d'eux aux conditions établies par l'autorité communale. Mais voilà que l'Administration

régionale refuse que la commune cède le terrain. M. S... aimerait comprendre ce retournement de situation et s'adresse au Médiateur de la Région wallonne. Celui-ci obtient les renseignements suivants de l'Administration: le terrain dont il est question dépend du régime forestier et la commune n'a pas le droit de le vendre sans avoir délibéré sur base de l'avis de la Division de la Nature et des Forêts. Or, cette Division avait émis un avis négatif qui devait être pris en compte par la commune. Par ailleurs, l'Administration explique que dans ce cas, l'introduction du dossier sous forme "d'aliénation avec soustraction au Régime forestier" ne pouvait s'effectuer directement auprès du Ministre concerné - comme ce fut le cas dans cette affaire - mais qu'une telle demande devait d'abord être adressée à l'Administration régionale qui, par voie hiérarchique, se charge de la transmettre au Ministre et informe, ensuite, les intéressés de la décision. Dans cette affaire, le Médiateur ne constate aucune erreur de la part de l'Administration. Elle était effectivement en droit d'interdire la cession du terrain communal à un particulier. Comme dans d'autres dossiers qu'il a eu à traiter cette année et durant les exercices précédents, le Médiateur relève que les communes et l'Administration ont tout intérêt à mieux communiquer.

7. Direction générale de l'Aménagement du Territoire, du Logement et du Patrimoine - DGATLP

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

Nombre total des réclamations.....	335
Réclamations clôturées totalement favorables au plaignant.....	54
Réclamations clôturées favorables au plaignant, à certaines conditions.	27
Réclamations clôturées défavorables au plaignant.....	95
Réclamations en cours.....	34
Réclamations irrecevables.....	98
Demandes d'informations.....	27

A. Bilan général

Etant donné que cette Direction générale est compétente pour des matières directement liées aux préoccupations des citoyens, il est logique qu'elle engendre un nombre important de dossiers au sein du Service de médiation régionale. Trois cent trente-cinq réclamations ont ainsi été enregistrées pour l'exercice 2000-2001, soit 24,3% de l'ensemble des dossiers ouverts par le Médiateur et 111 dossiers de plus que l'année précédente. Le plus grand nombre de réclamations concerne la Division du Logement (179 dossiers), puis vient la Division de l'Aménagement du Territoire et de l'Urbanisme (141 dossiers) et viennent ensuite la Division du Patrimoine et celle de l'Observatoire de l'Habitat.

B. Relativiser le nombre de réclamations par rapport au nombre de dossiers traités

Comme nous l'avons déjà mentionné dans ce Rapport (et dans les précédents), le pourcentage élevé des réclamations enregistrées pour la DGATLP ne doit pas être interprété comme le résultat d'un dysfonctionnement particulier de sa part. Le nombre de réclamations reçues par le Médiateur est, en effet, à relativiser eu égard à l'ensemble des dossiers traités par l'Administration concernée; soit une moyenne de 33.000 par an pour les permis, les certificats d'urbanisme et les renseignements et environ 15.000 par an pour les primes à la réhabilitation. En outre, à l'instar de l'Environnement, les domaines de l'Aménagement du Territoire, de l'Urbanisme et des Aides au logement ont connu d'importants changements de réglementations. Pas toujours bien informés de ces modifications, les citoyens se sont tournés en nombre vers le Médiateur.

L'examen de ces réclamations au sein du Service de médiation a montré que la communication de la DGATLP pourrait être améliorée; d'une part au niveau de la qualité de l'information (accès, formulation, précision des renseignements), et d'autre part, dans la façon de motiver les décisions et les actes administratifs. Toutefois, le Médiateur estime que la DGATLP est aussi parfois injustement attaquée. Pour favoriser la compréhension de cette matière délicate où l'intérêt général et l'intérêt privé ne font pas toujours bon ménage, il multiplie les contacts et les rencontres avec cette Administration.

C. Permis d'urbanisme

Au total, ce domaine comptabilise 141 dossiers pour trois sources principales de litige:

- * les conditions d'octroi du permis d'urbanisme;
- * les procédures de recours;
- * les infractions urbanistiques;

C.1. Les conditions d'octroi du permis d'urbanisme

C.1.1. Quand la commune et l'Administration régionale ont des avis divergents

Les réclamations qui aboutissent chez le Médiateur mettent le plus souvent en cause la subjectivité du Fonctionnaire-délégué dans son appréciation architecturale et esthétique du projet. En outre, certains réclamants se plaignent que le dossier ait été examiné par plusieurs collaborateurs du Fonctionnaire-délégué; ce qui donne souvent droit, lors des échanges de vue préalables à la délivrance du permis, à des avis divergents. Pour d'autres, le problème vient d'une divergence de vues entre la commune et l'Administration. C'est notamment le cas de Mme D... (affaire 386). Le Collège des Bourgmestre et Echevins lui ayant accordé, par courrier, l'autorisation de construire un garage, elle démarre les travaux. Aussi est-elle étonnée lorsque la DGATLP déclare qu'elle est en infraction car la construction a été réalisée sans permis d'urbanisme. Les investigations du Médiateur vont mettre en évidence dans le chef de la commune une erreur d'interprétation puisque, selon la réglementation, la construction du garage nécessitait un permis

d'urbanisme. En outre, la demande de Mme D... n'était pas introduite dans les formes requises et le dossier était incomplet. Même si à l'évidence, Mme D... est de bonne foi, l'Administration maintient le procès-verbal d'infraction. Le Médiateur lui conseille alors de faire appel à un architecte et de reprendre contact avec l'Administration de l'Urbanisme afin d'introduire un permis de régularisation.

C.1.2. Instaurer un dialogue préalable entre les autorités et les citoyens

Le libellé de la décision administrative pose également problème aux citoyens. Souvent rédigée dans des termes trop techniques et trop juridiques, la réponse de l'Administration n'est pas toujours compréhensible. Pour pallier à ces difficultés, le Médiateur estime qu'il serait opportun d'instaurer un dialogue entre le citoyen, la commune et l'Administration, et ce, avant la prise d'une décision (cfr. recommandations du Médiateur sur la création de Guichets d'urbanisme – Rapport annuel du Médiateur de la Région wallonne – doc. 167 (2000-2001) – N°1, p.111). En outre, il conseille de consigner par écrit les propos échangés lors des rencontres entre les demandeurs de permis (et/ou leur architecte) et les fonctionnaires de la Région wallonne. Ce conseil aurait été utile dans le cadre de l'affaire 476. Le Collège des Bourgmestre et Echevins délivre à M. P... un permis d'urbanisme pour la construction d'une habitation en blocs bruns. Or, celui-ci a construit sa maison en briques jaunes orangées parce que son fournisseur initial a fait faillite et qu'il n'a pu trouver les blocs bruns choisis au départ. L'Administration dresse donc un pro-justicia à l'encontre de M. P... pour non-respect du permis d'urbanisme. Or, l'architecte de ce dernier prétend avoir informé l'Administration de ce changement et avoir reçu un accord verbal. Les tentatives de dialogue échouent. L'Administration propose à M. P... d'enduire ou de peindre le parement. Estimant cette solution trop coûteuse, il refuse. Interrogée par le Médiateur, la DGATLP dit n'avoir aucune trace de l'accord oral dont parle l'architecte. Elle maintient son refus, la teinte jaune-orange des briques étant en rupture avec l'usage traditionnel et les caractéristiques urbanistiques régionales et locales. Aucun document ne peut prouver la bonne foi de M. P... et de son architecte. Au vu de la réglementation, l'Administration ne commet certes pas d'erreur en refusant de valider le changement de matériaux. Toutefois, le Médiateur estime que son attitude est fort sévère à l'égard de M. P... qui a témoigné dans cette affaire d'une attitude honnête.

C.1.3. Pas de location possible sans permis d'urbanisme

Voici un autre dossier dans lequel l'Administration éclaire le réclamant sur l'avis défavorable émis par sa commune (affaire 1248) à la suite de l'introduction d'un permis d'urbanisme. Ici, la question centrale pour la citoyenne, Mme C..., est de savoir si elle a le droit de louer partiellement sa maison, tout en y résidant à titre principal, et ce, sans permis d'urbanisme. En effet, comme sa maison est grande, Mme C... souhaiterait louer deux chambres à des personnes ayant chacune une

activité professionnelle. Pour éviter que ces dernières ne soient reprises dans la composition de son ménage, Mme C... demande à l'Administration communale des renseignements sur la façon de procéder. C'est ainsi qu'elle apprend qu'elle doit obtenir un permis de location ainsi qu'un permis d'urbanisme. La nécessité de ce permis d'urbanisme étonne Mme C... qui n'a prévu de faire aucune transformation dans sa maison. Elle interpelle le Médiateur afin de clarifier la situation. Interrogée par ce dernier, l'Administration régionale répond qu'en vertu de l'article 84, §1, 5° du CWATUP "*nul ne peut sans un permis d'urbanisme préalable, écrit et exprès du Collège, transformer une construction existante en ce compris la création d'au moins deux logements, de studios, de flats ou kots,...*". Certes dans ce cas, Mme C... ne transforme pas son habitation, mais elle en modifie la destination. Hélas pour elle, la commune a refusé de lui octroyer le permis d'urbanisme. Elle aurait pu introduire un recours mais les délais étaient déjà dépassés.

C.2. Les procédures de recours

Depuis le nouveau Code wallon de l'Aménagement du Territoire, de l'Urbanisme et du Patrimoine (CWATUP), le rôle intermédiaire des Députations permanentes a été supprimé. L'Administration régionale, seule compétente pour instruire les dossiers de recours, semble manquer de moyens pour faire face au surcroît de travail, induit notamment par le respect de délais de rigueur. Dès lors, les délais de traitement des dossiers de recours s'allongent et il arrive même que les décisions soient prises hors délai, ce qui leur enlève toute valeur légale. C'est ce qui se passe dans l'affaire 721.

C.2.1. Quand le Ministre prend sa décision hors délai

Le Collège des Bourgmestre et Echevins accorde un permis d'urbanisme à M. C... pour la construction d'un immeuble à appartements, mais le Fonctionnaire-délégué de la Région wallonne introduit un recours auprès du Ministre de l'Aménagement et du Territoire contre la décision de la commune. Selon lui, le projet est contraire aux prescriptions de lotissement et non conforme aux articles 414 et suivants du CWATUP. Dans l'attente d'une décision, M. C... adresse un rappel au Ministre, mais toujours sans réponse, il contacte le Médiateur. De l'analyse du CWATUP, il ressort que le Ministre dispose de 75 jours pour répondre au recours du Fonctionnaire-délégué. Passé ce délai, le particulier a alors le droit d'introduire un rappel du recours, comme l'a fait M. C... Le Ministre dispose alors de 30 jours pour répondre. S'il ne le fait pas dans le délai prescrit, la décision initiale prévaut et est appliquée; en l'occurrence ici, l'acceptation du permis d'urbanisme. Dans l'affaire qui nous occupe, le Ministre n'a pas pris sa décision dans les délais et le Médiateur explique à M. C... qu'il a le droit de construire. Le candidat bâtisseur a du mal à y croire et déclare ne pas oser construire dans ces conditions. Il téléphone alors au Cabinet du Ministre où on lui annonce qu'un arrêté d'annulation devrait être

prochainement pris et qu'il ne pourra pas construire. N'y comprenant plus rien, M. C... revient voir le Médiateur. Interrogée, l'Administration confirmera la position du Médiateur: toute décision du Ministre, qu'elle soit favorable ou défavorable est nulle si elle est envoyée hors délai et renvoie automatiquement à l'application de la décision de première instance. Malgré ces informations, M. C... ne veut toujours pas construire. Il craint qu'on vienne un jour lui démolir son immeuble et engage un avocat. Cet exemple illustre la complexité de la législation et comment, par la confusion qu'elle entraîne chez le particulier, elle l'empêche de mener à bien son projet même lorsqu'il en a le droit!

Nous avons donc eu affaire à un cas dans lequel l'issue du recours est favorable au réclamant suite au silence du Ministre de l'Aménagement du Territoire. Le permis d'urbanisme précédemment délivré est donc administrativement tout à fait valable. Néanmoins, il est entaché d'irrégularités au regard du CWATUP. Un tel permis est dès lors susceptible d'être annulé ou modifié suite à une action au Conseil d'Etat. Un autre dossier fait état du problème d'insécurité juridique lorsque la décision ministérielle est prise hors délai. M. B... se voit refuser une demande de permis pour la construction d'une habitation mais le recours qu'il introduit après du Ministre est accueilli favorablement. M. D... se réjouit donc de pouvoir entamer les travaux de construction. Toutefois, trois jours plus tard, il reçoit un courrier de l'Administration l'informant que le permis délivré par le Ministre ne peut être mis en œuvre, en effet, car accordé hors délai, celui-ci est donc dépourvu de tout caractère exécutoire. Face à cette situation "kafkaïenne", M. B... s'adresse au Médiateur. Il se demande bien de quelle décision il doit tenir compte: celle de refus de la commune ou la décision d'autorisation du Ministre? Si l'on s'en réfère à la jurisprudence du Conseil d'Etat, la décision initiale s'impose et M. B... ne peut entamer la construction. Aussi, le Médiateur a interpellé le Ministre afin qu'il clarifie sa position. En réponse, le Ministre a indiqué que l'arrêté (la décision de recours) était valable, considérant qu'un retrait de rappel a été adressé à son Cabinet par l'architecte de M. B..., un jour avant la date d'échéance pour la notification de l'arrêté du recours. En ce qui concerne le courrier de l'Administration envoyé à M. B..., le Ministre l'explique par le fait que celle-ci n'aurait pas été informé de ce retrait d'appel. Si l'issue est favorable pour M. B..., le Médiateur déplore toutefois le manque de communication entre le Ministre et son Administration.

C.2.2. Quand le recours n'est traité qu'après l'envoi d'un rappel

L'affaire suivante (1229) met aussi en évidence un cas où le recours n'est traité qu'après l'envoi d'un rappel. Le Médiateur attire l'attention sur le fait que cette pratique devrait, en toute logique, rester exceptionnelle. Or, il lui semble que sur le terrain, elle s'érige en règle. Dans ce dossier, le Médiateur va surtout informer la citoyenne sur ses droits, ce qui va lui permettre de réagir à temps, de faire les démarches adéquates et finalement d'obtenir satisfaction. Lorsque Mme M... veut revendre le bungalow qu'elle a acheté en 1964, elle apprend qu'il a été construit sans permis d'urbanisme. Aussitôt, elle entreprend une

procédure de régularisation à la commune. La réponse, tant de cette dernière que du Fonctionnaire-délégué, est négative. Dès lors, Mme M... introduit un recours auprès du Gouvernement wallon contre la décision de la commune et, plus tard, un rappel de ce recours. Toujours sans nouvelles à l'expiration du délai de réponse, Mme M... consulte le Médiateur. Il faut agir vite. Après avoir expliqué les procédures prévues par le CWATUP en pareil cas, le Médiateur suggère à Mme M... de prendre directement rendez-vous avec le responsable de son dossier au Cabinet du Ministre afin de lui exposer son point de vue. De son côté, il se renseigne sur le suivi réservé au dossier par la Commission de recours. Celle-ci lui fera savoir qu'elle a émis un avis favorable pour la régularisation du bungalow, mais défavorable pour l'abri de jardin. Elle signale toutefois que la décision finale dépendra du Ministre. Un mois et demi plus tard, Mme M... annonce la bonne nouvelle au Médiateur: le permis de régularisation a été accordé.

C.2.3. Quand les travaux se poursuivent malgré l'annulation du permis d'urbanisme

Dans l'affaire 459, liée au dédoublement et au déplacement d'une ligne à haute tension, le permis d'urbanisme est annulé par le Conseil d'Etat. Au grand dam d'un comité d'action et de défense, les travaux se poursuivent néanmoins. Le problème est le suivant: la nouvelle ligne édiflée en Belgique sert à renforcer l'alimentation en électricité d'une société située au Luxembourg. Le comité d'action et de défense des riverains se demande pourquoi la Belgique accepte des travaux qui sont interdits au Luxembourg du fait que des études de plus en plus sérieuses confirmeraient les effets néfastes des champs électromagnétiques sur la santé. Fort de cet argument, le comité d'action et de défense introduit un recours en suspension et en annulation auprès du Conseil d'Etat. Nous l'avons vu, ce recours débouche sur la suspension du permis, mais les travaux se poursuivent et lorsque le rapport final du Conseil d'Etat annulant définitivement le permis est établi, les travaux sont achevés depuis deux mois! Mais il y a plus: un nouveau permis est attribué quelques mois plus tard, par le Fonctionnaire-délégué pour une seconde phase de travaux. Les membres du comité réagissent et introduisent un autre recours en suspension auprès du Conseil d'Etat mais celui-ci ne peut suspendre le permis pour le motif de travaux terminés! Le comité d'action et de défense se retrouve devant le fait accompli. Ses membres s'étonnent que la Belgique semble ignorer les incidences de tels travaux sur la santé alors que le pays où ils sont effectués les refuse pour ces mêmes raisons. Ils introduisent encore un nouveau recours en annulation et sollicite le Médiateur qui ne peut intervenir dans ce dossier car le recours au Conseil d'Etat équivaut à une action juridictionnelle. Cependant, il lui semble nécessaire de tenir le Ministre informé de la situation et ce dernier accepte de rencontrer le comité.

C.2.4. Une famille au bord de l'endettement pour cause de lenteur administrative

Les tracasseries administratives, la lenteur des autorités provinciales et régionales ont engendré des difficultés financières pour un couple d'agriculteurs, parents de onze enfants. Souhaitant agrandir leur poulailler et passer à une production plus intensive, M. et Mme H... entreprennent les démarches pour l'obtention d'un permis d'urbanisme et d'un permis d'exploiter. Leur demande de permis d'urbanisme est accueillie par la commune sur l'avis favorable du Fonctionnaire-délégué. Mais les voisins introduisent un recours contre ce projet devant le Conseil d'Etat et devant la Députation permanente. Le Conseil d'Etat va émettre un arrêt de suspension à l'encontre du permis d'urbanisme estimant que, tant l'Administration communale que l'Administration régionale, ont omis de tenir compte d'un ancien plan particulier d'aménagement. En conséquence, la commune retire le permis d'urbanisme tandis que la Députation permanente annule le permis d'exploiter. Le couple H... ne se décourage pas et introduit une nouvelle demande de permis d'urbanisme et d'exploiter. Mais le même scénario se reproduit: les permis sont accordés et les voisins engagent un recours auprès du Conseil d'Etat et de la Députation permanente. Si, à nouveau, le recours au Conseil d'Etat n'aboutit pas, le dossier est bloqué à la Députation permanente pour cause de "moratoire". Bien qu'elle soit d'un avis favorable au projet de M. et Mme H..., la Députation entend rester prudente, dans le contexte des problèmes liés à la dioxine. Entre-temps, le couple a aussi introduit un recours auprès de la Députation permanente. Il demande que le permis d'exploiter soit valable 20 ans minimum, et non 5 ans comme prévu initialement. M. et Mme H... ont effectivement besoin de ce temps pour faire face au remboursement du prêt. Las d'attendre une réponse, alors que la banque les presse de prendre une décision, M. et Mme H... contactent le Médiateur. Dans son intervention auprès de la Députation permanente, il invoque la difficulté dans laquelle le couple se trouve par rapport à la banque et attire l'attention de l'Administration sur l'avenir économique et social de cette famille. Elle risque, en effet, de devoir faire face à des difficultés financières importantes, si la décision de la Députation permanente se fait encore attendre. L'autre argument avancé par le Médiateur porte sur le moratoire. Il comprend, en effet, qu'il soit appliqué dans le cadre d'une exploitation industrielle, mais pas pour le projet de M. et Mme H... qui n'atteint pas cette taille (il s'agit d'un établissement de classe 2). Enfin, de manière générale dans cette affaire, le Médiateur déplore le silence et la lenteur des Administrations locales et régionales qui n'ont jamais répondu à ses interventions. Quant à la Députation permanente, elle ne semble pas plus pressée de répondre au Médiateur qu'aux réclamants: c'est par la presse qu'il apprend l'octroi éventuel du permis... Enfin, en février 2001, soit quatre ans après l'introduction de la première demande du couple H..., la Députation permanente informe le Médiateur, qui une nouvelle fois a repris contact avec elle, de l'octroi du permis d'exploiter pour 20 ans.

C.3. Les infractions urbanistiques

Ces réclamations concernent en général de petits projets. Le Médiateur reconnaît que l'Administration est loin d'être inactive en ce domaine, mais déplore qu'elle ne soit pas en possession d'un instrument efficace de répression et de régularisation des infractions. Le processus de simplification de la procédure de régularisation ainsi que le certificat de conformité des travaux envisagés dans le cadre de l'optimisation du CWATUP représentent une avancée significative, l'intérêt étant d'agir à la source, idéalement au moment où l'infraction est commise. Nous n'évoquons ici qu'une seule affaire, celle de M. H..., forcé de vivre dans une roulotte. Il doit s'acquitter d'une amende de 410.474 BEF pour avoir placé deux roulottes sur un terrain privé. Or, une seule des roulottes lui appartient et il demande, pour cette raison, que l'amende soit diminuée. C'est en ce sens qu'il interpelle le Médiateur. Celui-ci estime que M. H... est en droit de faire valoir sa requête; la précarité de sa situation le justifie pleinement. Le Médiateur fait part de son avis à l'Administration qui accepte d'arrêter les poursuites envers M. H... En effet, renseignements pris auprès du CPAS, elle a constaté qu'il n'avait pas d'autre alternative pour se loger.

D. Les aides au logement

C'est dans ce domaine, qui compte 179 dossiers pour l'exercice écoulé, que les citoyens semblent le moins bien informés. La complexité de la procédure administrative en désempe plus d'un. Les réclamants ont rarement conscience de toutes les conditions à remplir pour l'obtention de l'aide et de l'engagement que cela représente. Certains d'entre eux ignorent même les principes les plus élémentaires de la réglementation. La collaboration établie entre le Service de médiation et les agents de l'Administration permet au Médiateur de récolter des informations précises et d'éclairer nombre de réclamants sur les démarches à effectuer. De cette façon, ils sont à même de mieux comprendre les décisions administratives prises à leur égard et de pouvoir faire la part entre leurs droits et leurs devoirs. Un citoyen bien informé change effectivement d'attitude envers l'Administration. En conséquence, le Médiateur encourage fortement les initiatives de l'Administration en matière d'information, notamment le développement de structures comme les permanences "Info-conseils-logement".

Les aides au logement prennent différentes formes. Nous nous pencherons plus particulièrement sur quatre domaines:

- * la prime à la réhabilitation;
- * la prime à la construction;
- * les allocations de déménagement et de loyer (ADEL);
- * le prêt « jeunes ».

D.1. Prime à la réhabilitation

Quatre-vingt sept réclamations ont été enregistrées au sujet de cette prime. La majorité des problèmes évoqués par les réclamants sont récurrents. Les principales causes seront analysées en détail ci-après, notamment par le biais de quelques affaires significatives.

D.1.1. Quand les travaux ont été entamés avant la notification provisoire de l'Administration

Dans la majorité des cas, les réclamants se sont vu refuser la prime parce qu'ils avaient entamé les travaux avant d'avoir reçu la notification provisoire de l'Administration. Cette notification étant l'une des dispositions réglementaires de base pour l'octroi de la prime à la réhabilitation, l'Administration estime ne pouvoir y déroger. Il ne faut cependant pas interpréter trop négativement ce rigorisme. Il représente, en effet, une garantie d'égalité et d'objectivité dans le traitement des dossiers. Toutefois, le Médiateur estime que certaines affaires mériteraient plus d'indulgence de la part de l'Administration, sans pour autant l'amener à enfreindre l'esprit de la réglementation. Par exemple, il pense qu'une facture datée à la veille de la notification provisoire ne devrait pas forcément entraîner le rejet total et définitif de la prime. Les dispositions de la nouvelle réglementation ont partiellement rencontré l'avis du Médiateur. En effet, l'article 8,§1 de l'arrêté du 21 janvier 1999 précise que les factures rentrées par le demandeur qui se rapportent à des travaux entamés avant la notification de recevabilité seront exclues pour le calcul de la prime, sans pour autant ôter le droit du demandeur de bénéficier de la prime pour les factures émises à la bonne date. Dans ce cas, l'Administration ne pourra plus rejeter la totalité de la prime.

D.1.2. Quand l'Administration conteste la validité des factures

Il arrive à l'Administration de soupçonner un citoyen de fraude. C'est ce que va vivre M. G... (affaire 9). Suite à l'obtention d'une prime à la réhabilitation pour la rénovation de sa toiture, il renvoie tous les documents demandés par l'Administration, et notamment la facture de l'entrepreneur. Il apprend un peu plus tard que la prime lui est refusée. Raison invoquée: la facture émise par l'entrepreneur portant des traces de liquide correcteur au niveau de la date, l'Administration soupçonne une falsification. Elle demande donc à M. G... de lui faire parvenir la page du facturier de l'entrepreneur correspondant à cette facture. En outre, elle ajoute ne pas avoir suffisamment de preuves quant à sa liquidation. En réalité, elle a été perçue par le représentant de l'entrepreneur. C'est en ce sens que le Médiateur va interpellé l'Administration. Celle-ci reste sur sa position. Rien n'y fera: ni la déclaration sur l'honneur du comptable, ni celle du gérant de l'entreprise de construction. L'Administration régionale déclare que ce n'est pas tant la question du paiement qui pose problème, mais celle de la date d'émission de la facture. En conséquence de quoi, elle souhaiterait

régler cette question via un contrôle TVA de l'entrepreneur. M. G... a finalement obtenu gain de cause devant le tribunal! A une condition: fournir une nouvelle facture ou du moins une preuve irréfutable de la facturation. Sur base de ce jugement, l'Administration s'est dite prête à réexaminer le dossier.

D.1.3. Quand les avis du citoyen et de l'estimateur divergent

Dans certains dossiers, les réclamants mettaient en cause l'appréciation de l'estimateur sur la nature des travaux à effectuer dans le cadre de la prime à la réhabilitation. Une réévaluation de la part de l'estimateur s'est avérée nécessaire dans quelques dossiers, mais dans l'ensemble, le Médiateur n'a constaté aucun dysfonctionnement particulier de l'Administration. Les décisions et les avis de l'agent qualifié s'appuyant, en effet, sur les priorités et les critères définis par la réglementation en matière de salubrité. C'est ce que nous montre l'affaire 653. M. et Mme G..., propriétaires d'un immeuble présentant des caractéristiques d'insalubrité, demandent une prime à la réhabilitation, notamment pour effectuer des travaux à la toiture. L'estimateur envoyé sur les lieux par l'Administration pour évaluer les travaux, considère qu'il faut non seulement remplacer la toiture de l'immeuble, mais également celle du garage. Le couple juge que ces travaux sont superflus, le garage n'étant pas destiné à l'habitation. Mais l'estimateur insiste. Interpellé par M. et Mme G..., le Médiateur demande à l'Administration d'effectuer une enquête contradictoire. Cette dernière accepte la proposition tout en émettant une certaine réserve à l'égard de M. et Mme G... En effet, le couple avait déjà introduit une demande de prime pour la réfection de la toiture en 1997, mais n'y avait donné aucune suite. L'Administration ajoute que l'estimation, effectuée à l'époque par un expert privé, coïncide exactement avec celle réalisée pour la présente demande de prime. Il n'empêche, l'enquête contradictoire va aplanir tous les doutes puisqu'elle rejoint l'avis du couple G...: seule la toiture de l'immeuble doit être rénovée et non celle du garage. L'Administration envoie alors l'autorisation de débiter les travaux.

D'autres litiges liés à l'estimation sont dus au délai de passage de l'estimateur (qui dépasse parfois deux mois) ou encore, comme on le voit dans l'affaire 215, à un problème linguistique. Dans le cadre d'une demande de prime à la réhabilitation, M. K..., germanophone, demande, dans un courrier en allemand à l'Administration, un rendez-vous avec un estimateur public. Le Centre régional du Logement lui renvoie un avis de passage rédigé en français. M. K... estime être en droit de recevoir une réponse dans sa langue maternelle. L'attitude de l'Administration lui faisant craindre une discrimination dans le traitement de son dossier pour des raisons linguistiques, il se tourne vers le Médiateur. A ce dernier qui l'interroge, la DGATLP explique que 10 à 14 % des demandes de passage d'estimateur adressées au Comité régional du Logement concerné proviennent des citoyens de la Communauté germanophone. Afin d'assurer leur traitement, elles sont ensuite orientées vers les services adéquats. Tout demandeur qui

souhaite la visite d'un estimateur germanophone peut le préciser sur les formulaires de demande de prime. Si ce désir est clairement exprimé, l'Administration garantit que l'enquête sera effectuée par un agent sachant parler l'allemand. C'est donc dans l'envoi de l'avis de passage en français que réside le problème; une situation qui ne devrait plus durer. En attendant, M. K... est rassuré sur son sort: son dossier sera traité avec attention, de manière équitable et sans aucun préjugé.

D.1.4. Quand l'Administration demande le remboursement de la prime

Dans ces affaires, le Médiateur a remarqué que les réclamants ignorent bien souvent les critères sur lesquels l'Administration fonde sa demande de remboursement du total ou d'une partie de la prime. Cette méconnaissance les amène à croire à un jugement arbitraire de l'Administration pour déterminer si elle exigera ou non le remboursement de la prime (en tout ou en partie). Celle-ci se réfère, en effet, à la notion de force majeure et de circonstances exceptionnelles. Quant au montant à rembourser, il est déterminé par une circulaire ministérielle. Cette méthode, dont on peut souligner l'objectivité, n'est pas connue des administrés qui, dès lors, ont tendance à penser que le montant du remboursement est calculé de manière arbitraire. Le Médiateur estime qu'il faudrait insérer ces dispositions dans un arrêté du Gouvernement wallon (comme prévu par le Code du Logement); l'entérinement des procédures de remboursement par des dispositions réglementaires permettrait aux citoyens de l'utiliser comme un moyen de défense en cas de litige. On notera que, dans certains cas, l'Administration tient compte de la situation du réclamant et accepte d'octroyer des facilités de paiement. M. E... revend l'immeuble pour lequel il avait reçu une prime à la réhabilitation avant la date autorisée. Tout bénéficiaire de la prime s'engageant à ne pas vendre son bien (selon le cas avant 5 ou 10 années), l'Administration lui demande de rembourser 199.127 BEF. Elle lui propose même de restituer cette somme en mensualités de 10.000 BEF. Quelques mois plus tard, parce que ses revenus professionnels baissent M. E... ne peut plus honorer ce plan d'apurement. Il se rend à une permanence du Médiateur et lui demande d'intervenir en sa faveur auprès de l'Administration. Celle-ci entend la requête du Médiateur et, sensible à la situation de M. E..., accepte de ramener les mensualités à 6.000 BEF, à la grande satisfaction du citoyen.

D.1.5. Quand l'Administration interdit l'augmentation d'un loyer

L'Administration doit rester vigilante par rapport au bénéficiaire d'une prime à la réhabilitation et elle doit être capable de déceler toute tentative de fraude. Dans l'affaire 998, elle se demande si M. D..., propriétaire d'une maison, ne tente pas de profiter des travaux effectués grâce à la prime pour augmenter le loyer. Dans le doute, elle lui interdit de procéder à l'augmentation du loyer de son bien. Outre du soupçon qui pèse sur lui, M. D... explique au Médiateur qu'il a décidé d'augmenter le loyer non pour profiter de la nouvelle plus-value de son

bien, mais parce que ses locataires lui ont signifié, de plein gré, leur renon. Le Médiateur suggère à M. D... de prendre contact avec la Direction des Aides aux Particuliers afin d'avoir une réponse claire et précise de sa part. Par ailleurs, il l'informe de la réglementation en vigueur: dans le cadre des primes à la réhabilitation en faveur des locataires, le propriétaire ne peut augmenter le loyer d'un logement tant que le bail n'est pas arrivé à son terme. Il ne peut le faire que dans le cadre d'un nouveau contrat de bail avec d'autres locataires. Ce qui semble être le cas de M. D... La réponse de l'Administration au réclamant est identique et l'augmentation du loyer est acceptée. En réalité, l'interpellation du Médiateur était ici prématurée. Il eut été logique qu'en premier recours, le citoyen se soit d'abord adressé à l'Administration. Peut-être à tort ou à raison était-il méfiant? Les citoyens ont parfois tendance à croire que l'Administration est systématiquement contre eux au point d'oublier qu'elle est d'abord à leur service.

D.1.6. Quand les travaux ne sont pas effectués dans les délais requis

Pour qu'une prime à la réhabilitation soit maintenue, il est indispensable que les travaux soient effectués dans les délais prescrits. Or, dans l'affaire 1006, M. K... dépasse le temps qui lui est imparti pour réaliser ses travaux. Il obtient un premier prolongement de 6 mois. Un mois avant le terme fixé, c'est-à-dire le 6 juin 2001, M. K... sollicite d'urgence l'intervention du Médiateur car il a besoin d'un délai supplémentaire. Le permis d'urbanisme a été délivré tardivement et les pluies incessantes et abondantes du printemps ont entravé le bon déroulement des travaux. Il craint avoir des ennuis avec l'Administration et dit avoir tenté de la contacter par téléphone, mais sans succès. Le Médiateur accepte d'intervenir auprès de l'Administration pour autant que M. K... signale la situation par écrit. La démarche accomplie, le Médiateur demande à l'Administration de bien vouloir faire exception pour M. K... qui semble de bonne foi. La DGATLP va donner son accord et octroyer à M. K, à titre exceptionnel, un nouveau délai de 6 mois ... Le Médiateur tient à souligner la compréhension dont a fait preuve l'Administration dans ce cas.

D.2. Prime à la construction

Quinze dossiers relevant de réclamations liées à cette prime ont été ouverts par le Médiateur durant l'exercice 2000-2001. La plupart d'entre eux, soit 12, ont mis en exergue la notion de noyau d'habitat, les autres se rapportent au refus de la prime ou à la demande de remboursement.

D.2.1. Quand le terrain ne fait pas partie d'un noyau d'habitat

Cette notion, définie par la circulaire du 5 mai 1999, pose toujours des problèmes d'application. Cette problématique a été développée dans le Rapport annuel de 1999-2000. Nous n'y reviendrons donc pas cette

année. Toutefois, le Médiateur tient à souligner et à encourager les efforts de lisibilité entrepris par l'Administration dans le cadre de la publication de nouveaux dépliants informatifs au sujet de la prime à la construction. En effet, dans son Rapport précédent, il avait suggéré de préciser davantage la notion de noyau d'habitat dans le folder à destination du public, afin d'éviter l'amalgame fait par beaucoup de demandeurs entre cette notion et celle de zone d'habitat.

Nous relèverons ici un dossier, se situant dans le cadre d'un recours devant le Ministre compétent, qui se clôturera en faveur du réclamant. L'affaire 360 est à ce titre significative. Un couple fait une demande de prime à la construction en juin 2000. L'Administration refuse de l'accorder car l'immeuble ne répond pas aux conditions réglementaires en matière de densité (à savoir que la réglementation prévoit un certain nombre d'habitations dans la rue). Le 14 août 2000, M. et Mme F... introduisent à ce sujet un recours auprès du Ministre. Par une notification du 16 novembre 2000, celui-ci annonce que la décision de l'Administration ne peut être revue. Or, le Ministre s'est prononcé trop tard. Il bénéficiait en fait de trois mois pour arrêter sa décision. Le Médiateur, consulté à ce propos par M. et Mme F..., signale l'irrégularité au Ministre qui reconnaît que sa décision est entachée d'un vice de forme puisqu'elle est intervenue hors du délai fixé par le décret relatif au Code du Logement. Ce décret précise en effet qu'à défaut d'une réponse dans les trois mois à dater de l'introduction du recours, la prime sera considérée comme accordée. Le Ministre confirme donc que le couple F... pourra bénéficier de la prime à la construction.

D.2.2. Quand l'Administration refuse d'accorder la prime

Dans les deux affaires que nous évoquerons ici, le motif de refus est différent. Mais notons, dès à présent, que l'Administration a fait preuve dans les deux cas d'indulgence et d'attention envers le citoyen. Elle a, de plus, répondu chaque fois avec précision aux demandes du Médiateur. Dans la première affaire (325), l'Administration a estimé que les délais réglementaires n'avaient pas été respectés par le bénéficiaire de la prime. Après avoir signé un compromis de vente pour un terrain comportant un bâtiment en cours de construction (gros œuvre non fermé), M. et Mme G... sollicitent une prime à la construction. Ils restent sans nouvelles de l'Administration pendant neuf mois, et ce, malgré de nombreux contacts téléphoniques. Interpellée par le Médiateur, la DGATLP précise que M. et Mme G... n'ont pas remis le document adéquat à l'Administration. En effet, ce qu'ils pensaient être une demande officielle de prime à la construction, n'est autre qu'un questionnaire permettant d'établir si les candidats à la prime remplissent ou non les principales conditions d'octroi. Ce document permet, par ailleurs, de déceler rapidement toute cause évidente de rejet, et évite aux demandeurs de s'engager dans des formalités relativement longues et coûteuses. L'Administration ajoute qu'elle a envoyé les formulaires officiels de demande de prime dès réception du questionnaire complété par M. et Mme G... Parce qu'ils prétendent ne les avoir jamais reçus, elle leur en envoie d'autres. Le couple doit les renvoyer pour le 6

septembre 2000 au plus tard (soit un an après la passation du compromis de vente). Bien que le Médiateur ait attiré leur attention sur ce délai, M. et Mme G... rentrent les documents fin septembre 2000. On pouvait s'y attendre: l'Administration rejette la demande, le dossier n'ayant pas été introduit dans le délai d'un an requis lorsqu'il s'agit d'un logement neuf n'ayant jamais été occupé. M. et Mme G... reviennent voir le Médiateur. Il leur conseille d'introduire un recours auprès du Ministre du Logement en insistant sur le fait que sur leur terrain est érigé un bâtiment à l'état de gros œuvre fermé et non pas un logement neuf, ce qui modifie le délai d'introduction de la demande. Dans ce cas précis, le demandeur a deux ans à dater de la signature du compromis d'achat pour faire les démarches nécessaires. De son côté, le Médiateur fait valoir cet élément auprès du Ministre. En mars 2001, ce dernier informe le Médiateur que le recours de M. et Mme G... a été accepté dans le sens de ses remarques. Sur base de cette décision, la Division du Logement a été invitée à poursuivre l'examen du dossier. Dans la deuxième affaire évoquée au début de ce volet, l'Administration refuse de libérer une prime parce que, dans une pièce de la nouvelle construction d'un jeune couple, une baie vitrée est inférieure de 18 cm_ par rapport aux normes réglementaires en matière de salubrité. Si la décision est conforme aux textes légaux, le Médiateur attire néanmoins l'attention de l'Administration sur des éléments, certes subjectifs, mais qui semblent favorables à M. et Mme C...: ce sont de jeunes parents ayant la volonté de fonder une famille au sein d'une maison dont ils seraient propriétaires. En outre, le litige ne concerne qu'une surface minime! Ces arguments semblent l'avoir convaincue puisqu'elle accepte de revoir sa position initiale.

D.2.3. Quand l'Administration demande le remboursement de la prime

Un seul dossier a été enregistré à ce sujet par le Médiateur. Son intervention consistera à demander à l'Administration d'accorder des facilités de paiement au réclamant, car celui-ci rencontrait des difficultés financières. L'Administration s'est à nouveau montrée compréhensive envers ce citoyen; elle lui a effectivement proposé un plan d'apurement.

D.3. Les allocations de déménagement et de loyer (ADEL)

Les litiges dus aux ADEL concernent 39 dossiers ouverts par le Service de médiation. Les réclamations viennent essentiellement de personnes issues de milieux défavorisés qui s'adressent au Médiateur par manque d'information tant au sujet de la procédure administrative, qu'au niveau des délais de paiement.

D.3.1. Le Médiateur joue le rôle d'informateur

Dans nombre de ces interventions, le Médiateur va principalement devenir l'informateur privilégié du réclamant en lui transmettant le plus simplement et précisément possible les informations recueillies auprès

de l'Administration. C'est ce qui se passe dans l'affaire 587. M. T... a effectué trois demandes d'allocations auprès de l'Administration. Deux d'entre elles ont été refusées et il se demande si la troisième ne risque pas elle aussi d'échouer. Mais surtout, il ne comprend pas les raisons pour lesquelles l'Administration rejette ses demandes. La DGATLP explique au Médiateur que les deux premières demandes de M. T... ont été refusées parce qu'il quittait, à chaque fois, un logement surpeuplé pour un logement insalubre. Or, pour accéder aux ADEL, le nouveau logement doit être salubre. L'Administration ajoute que la troisième demande d'allocations est également rejetée car la majorité des pièces du nouveau logement présentent des problèmes d'humidité. Elle signale qu'elle est cependant prête à revoir le dossier si les travaux nécessaires sont effectués dans l'année. Mise au courant de la réalisation des travaux huit mois après cette échéance, l'Administration constate en sus via le formulaire délivré par la Caisse des Allocations familiales, que M. T... s'est entre-temps séparé de son épouse et de ses enfants. En cas de séparation, c'est le parent ayant les enfants à charge qui a le droit de bénéficier de l'ADEL. M.T... ne peut donc plus y prétendre même s'il a réalisé les travaux demandés par l'Administration. C'est son ex-épouse qui, malgré le retard enregistré pour l'assainissement du logement, bénéficiera de l'allocation. Une décision difficile pour M. T... mais conforme à la réglementation.

D.3.2. Les délais de paiement des allocations inquiètent le citoyen

L'affaire 139 montre qu'il suffit parfois d'un petit coup de pouce du Médiateur pour accélérer une prise de décision administrative. Dans ce cas, le retard provenait d'une demande d'informations de l'Administration concernée à un autre service. Les faits sont les suivants: Mme D... s'inquiète du silence de l'Administration et surtout de la suppression des allocations de loyer dont elle bénéficiait depuis juin 1998. Elle avait pourtant introduit une demande de prolongation d'allocations fin avril 2000. Ses multiples contacts avec la Direction des Aides aux Particuliers se concluant toujours par des réponses évasives, elle se tourne vers le Médiateur. L'intervention de ce dernier va inciter l'Administration à préciser sa position. Bonne nouvelle: suite à la vérification de son dossier, l'Administration accorde à Mme D... les allocations demandées pour une durée supplémentaire de deux ans. L'Administration explique ensuite que le retard pris dans l'examen du dossier est dû à une recherche d'informations auprès du Service de Taxation qui mit beaucoup de temps à répondre. Ce sont ces démarches qui ont provoqué l'arrêt du paiement des allocations. Cependant, l'Administration annonce que tout va rentrer dans l'ordre puisqu'elle possède aujourd'hui tous les renseignements nécessaires à la liquidation des allocations de Mme D... pour la période comprise entre le 1^{er} juin et le 31 novembre 2000. De l'avis du Médiateur, cette affaire met en évidence les problèmes de communication et de coopération qui surviennent parfois entre Administrations et services.

D.3.3. Le Médiateur demande une adaptation des critères de surpeuplement

Dans cette dernière affaire (367) liée aux ADEL, l'Administration refuse la demande d'allocation de M. B... parce qu'elle estime que l'appartement quitté est suffisamment grand pour loger sa famille composée de quatre personnes. La réglementation dit en effet qu'un logement d'une superficie maximale de 38 m² suffit pour quatre personnes. Or, l'appartement de M. B... faisait 41 m². Non content, ce dernier introduit un recours à l'encontre de la décision de l'Administration auprès du Ministre du Logement. Par ailleurs, il consulte le Médiateur et lui explique que son épouse est enceinte d'un troisième enfant. Le Ministre du Logement signale au Médiateur qui l'interroge, que ni lui ni l'Administration n'étaient au courant de cette grossesse. Il estime, par ailleurs, qu'au vu des éléments connus de l'Administration, la décision prise à l'égard de M. B... était fondée, puisque, selon la réglementation, le logement quitté ne présentait aucun critère de surpeuplement. Toutefois, le Ministre ne peut rester insensible à la situation. La famille s'agrandissant, il est clair que le logement quitté allait être trop exigü. M. B... pourra donc bénéficier de l'aide au déménagement et au loyer. L'issue de cette affaire est heureusement favorable pour M. B... Toutefois, le Médiateur ne peut se retenir d'émettre une observation sur la réglementation en vigueur. A son avis, un logement de 38 m² pour quatre personnes représente déjà, en soi, un seuil important de promiscuité. Il pense d'ailleurs qu'il en est de même pour un logement de 41 m² (comme c'est le cas dans cette affaire), car il faut songer que cette petite superficie couvre toutes les pièces habitables: salon, cuisine et chambre à coucher. Le Médiateur estime que le critère de surpeuplement tel qu'il est présenté dans les textes de loi est insuffisant et qu'il conviendrait d'évaluer la réglementation actuelle. C'est d'ailleurs ce qu'il a fait observer au Ministre du Logement. En guise de réponse, ce dernier a expliqué que la définition du surpeuplement d'un logement ne se basait pas uniquement sur la superficie, mais aussi sur le nombre de chambres à coucher, sur l'âge et le sexe des membres du ménage. Ainsi, il arrive qu'un logement soit reconnu surpeuplé même si sa superficie est conforme à la réglementation, parce que le nombre de chambres est insuffisant et contraint les habitants à vivre dans une promiscuité inadmissible. Le Ministre a ajouté que la modification du critère de la superficie du logement ne ferait que déplacer le problème. A ses yeux, les récriminations des familles dépassant le seuil "fatidique" ne disparaîtraient pas pour autant. En outre, une modification de la réglementation risquerait de pénaliser les citoyens qui prennent en location un logement jugé certes petit, mais conforme aux autres normes de salubrité.

D.4. Prêt "jeunes"

Le Prêt "jeunes" ayant été lancé en juillet 2000, les réclamations s'y rapportant représentent de nouveaux cas de figure pour le Médiateur. Les dossiers ouverts, soit 13 au total, concernent des demandes d'informations, des réclamations suite au refus d'octroi et des contestations du montant accordé. Le Médiateur n'a pas constaté de dysfonctionnement dans le chef de cette Administration. La matière étant neuve et les dossiers peu nombreux, il n'émettra aucune observation générale. Toutefois, il s'arrêtera à l'histoire d'un couple qui ne sait plus très bien quoi penser des avis contradictoires communiqués par les autorités régionales (affaire 77). Après avoir signé une promesse d'achat auprès d'un organisme de prêt social, M. G... et sa compagne entendent parler du Prêt "jeunes" via la presse. Ils s'informent auprès de l'Administration qui leur répond que la demande est prématurée puisque rien n'a encore été décidé. Or, très peu de temps après, le couple découvre, à nouveau via la presse, que le Prêt "jeunes" est définitivement lancé. Vont s'en suivre plusieurs conversations téléphoniques notamment avec la Cellule Logement du Cabinet du Ministre, où l'on va tantôt leur dire qu'ils remplissent les conditions pour obtenir le prêt, tantôt qu'ils n'y ont pas droit. L'intervention du Médiateur va permettre de clarifier la position de l'Administration. Celle-ci indique que suite à l'adoption d'un arrêté, il a été décidé de faire rétroagir la mesure d'aide Prêt "jeunes" pour les actes de prêt passés entre le 14 décembre 2000 et le 31 mars 2001. En conséquence, M. G... et sa compagne, ayant signé les actes de prêt le 22 décembre 2000, pourront bénéficier de l'aide. A nouveau, le Médiateur insiste sur la nécessité de notifier et de formaliser les avis et les informations fournies par l'Administration aux citoyens. Dans cette affaire, bien des incertitudes auraient été rapidement levées.

E. Qualité de l'habitat

Nous terminerons le tour d'horizon de la DGATLP par la Direction de la Qualité de l'Habitat. De manière générale, le Médiateur conclut à une bonne gestion des dossiers au sein de cette Administration. Il relèvera toutefois une affaire (65) qui témoigne de la situation difficile dans laquelle peuvent parfois se trouver des personnes vivant dans la précarité. Suite à un arrêté d'insalubrité pris par le Bourgmestre de sa commune, Mme C... est expulsée de son logement et relogée dans un autre qu'elle juge tout aussi catastrophique de ce même point de vue et pour lequel elle verse un loyer de 11.000 BEF. Ne supportant plus cette situation, elle demande l'intervention du Médiateur. Dans l'attente de renseignements complémentaires, notamment au niveau des démarches déjà effectuées par Mme C..., le Médiateur écrit à l'assistante sociale du CPAS en lui demandant d'assurer le suivi du dossier. Dans cette affaire, comme dans d'autres, il aura suffi d'un seul courrier du Médiateur pour faire avancer les choses car, sans autre intervention de sa part, l'assistante sociale lui fait savoir qu'une solution a été trouvée pour Mme C...

8. Direction générale de l'Agriculture - DGA

Bilan particulier des réclamations - Direction générale de l'Agriculture

Nombre total des réclamations.....	8
Réclamations clôturées totalement favorables au plaignant.....	4
Réclamations en cours.....	2
Réclamations irrecevables.....	2

A. Bilan général

Comme chaque année, le taux de réclamation enregistré pour cette Direction générale est faible. Depuis le début de ses activités, le Service de médiation a ouvert 15 dossiers; pour l'exercice 2000-2001, ils sont au nombre de huit. Le Médiateur n'émettra donc aucune conclusion significative. Bien que rares, les relations avec cette Administration se déroulent cependant dans de bonnes conditions. Le Médiateur apprécie tout particulièrement son efficacité et la rapidité de ses réponses.

B. Quelques affaires hors compétence du Médiateur de la Région wallonne

Plusieurs citoyens ont été aiguillés vers le Médiateur fédéral parce que leur litige se situait en dehors des compétences du Médiateur de la Région wallonne. C'est le cas de l'affaire 501 relative à la problématique des quotas laitiers et des affaires 204 et 802 ayant trait à la procédure de remembrement entamée suite aux travaux d'installation de la ligne TGV (SNCB). Par ailleurs, comme cela se produit parfois pour d'autres Directions générales, le Médiateur s'est déclaré incompétent par rapport à un agent de cette Administration contestant une mutation qu'il avait été obligé d'accepter.

C. Les affaires les plus significatives

Certains dossiers présentent néanmoins un réel intérêt: soit qu'ils mettent en évidence le rôle joué par le Médiateur au niveau de l'information du citoyen, soit qu'ils témoignent d'un problème spécifique. Ainsi, dans l'affaire 305, une société qui a participé à un appel d'offres lancé par l'Office wallon du Développement rural demande au Médiateur s'il est normal qu'aucun délai de notification du marché ne soit mentionné. Interpellée par le Médiateur, l'Administration précise qu'effectivement rien ne l'oblige à pareille démarche. Toutefois, elle se fait rassurante pour la société: son dossier est dans les mains de l'Inspection des Finances pour avis. L'affaire se règle peu de temps après l'intervention du Médiateur puisque l'Inspection des Finances donne son accord, tandis que l'Administration notifie le marché à la société. L'affaire 601 met également en évidence le rôle tenu par le Médiateur au niveau de l'information du citoyen. Un couple, propriétaire d'une ferme, le contacte après une demande de prime à l'investissement adressée à la Direction générale de l'Agriculture. Le problème? L'Administration a donné son accord en janvier 2000 mais un an plus tard, soit en

janvier 2001 la prime de 299.985 BEF n'a toujours pas été payée. Dans un premier temps, le Médiateur explique à M. et Mme D... que ce délai est raisonnable, en tout cas du point de vue de l'Administration, dans la mesure où il s'agit d'une aide européenne qui implique de sa part une procédure complexe. Ensuite, il interroge la Direction générale de l'Agriculture. Celle-ci confirme son accord pour la prime et explique que son règlement dépend d'une déclaration de créance que M. et Mme D... n'ont pas renvoyée. Le Médiateur fait part de ces informations aux réclamants. Ceux-ci méconnaissaient apparemment cette formalité et promettent évidemment de s'en acquitter immédiatement.

Le Médiateur a également été interpellé par la direction d'une société de certification de produits agricoles. Les responsables ont eu vent d'une rumeur qui semble hypothéquer leur avenir. Selon celle-ci, il paraîtrait en effet que le Ministre de tutelle envisage de restructurer le secteur. Dès lors, ils souhaiteraient être impliqués dans le processus de réflexion accompagnant le projet de restructuration et être entendus par le Ministre. Celui-ci répond positivement à la requête du Médiateur et l'informe d'une prochaine rencontre avec les responsables de la société afin de discuter, ensemble, des pistes à suivre pour mener à bien cette restructuration.

9. Direction générale de l'Action sociale et de la Santé – DGASS

Bilan particulier des réclamations - Direction générale de l'Action sociale et de la Santé

Nombre total des réclamations.....	12
Réclamations clôturées totalement favorables au plaignant.....	3
Réclamations clôturées favorables au plaignant, à certaines conditions.....	3
Réclamations clôturées défavorables au plaignant.....	2
Réclamations irrecevables.....	4

A. Bilan général

La Direction générale de l'Action sociale et de la Santé génère peu de dossiers au sein du Service de médiation de la Région wallonne. Ce faible taux de dossiers s'explique par la spécificité des matières dont traite cette Administration (Fonds spécial d'assistance, Santé mentale, Maisons de repos, etc.). Pour la période du 1^{er} octobre 2000 au 31 septembre 2001, 12 réclamations ont abouti chez le Médiateur. Elles n'entraîneront aucune appréciation générale, ni conclusion de sa part. Néanmoins, il fera écho à plusieurs affaires susceptibles d'apporter une vision plus acérée de son rôle de médiation, mais aussi des domaines à charge de cette Direction générale. Du côté des relations établies avec cette Administration, le Médiateur n'a aucun grief à formuler. Au contraire, il continue d'apprécier le dialogue très satisfaisant qui s'installe lors de ses interpellations.

B. Des réclamations liées à l'octroi de subsides

Le Médiateur de la Région wallonne a eu affaire à trois Centres de Planning de Consultations conjugales et familiales qui se plaignaient de certaines exigences

administratives découlant du décret mis en œuvre depuis 1999 relatif à l'octroi des subsides. Interpellée par le Médiateur, la Direction générale de l'Action sociale et de la Santé a reconnu les difficultés rencontrées depuis la nouvelle réglementation, par ces trois Centres de Planning familial mais aussi par d'autres, et a engagé un travail d'adaptation de la procédure administrative. L'affaire 478 permettra de mieux se rendre compte de la situation. Dans le cadre de l'octroi des subventions pour l'année 1999, la présidente d'un Centre de Planning familial contacte le Médiateur. Elle lui explique qu'il est matériellement impossible de rentrer dans les délais requis - soit 1 mois -, les dossiers et documents demandés par l'Administration car leur constitution demande de nombreuses heures de travail. Elle ajoute que les courriers réclamant les différents justificatifs pour les frais de fonctionnement, salaires et honoraires de 1999, sont arrivés tardivement, à savoir début décembre 2000.

Suite à la requête du Médiateur, l'Administration reconnaît son retard et le justifie par les faits suivants: la nouvelle réglementation applicable aux Centres de Planning familial est plus compliquée que la précédente et nécessite une adaptation des procédures administratives. De plus, parce qu'elle est effective seulement depuis 1999, l'Administration a aussi eu besoin de temps pour s'y familiariser. En outre, l'Administration a été obligée de déterminer préalablement l'ancienneté de tous les salariés des Centres de Planning familial. Ce n'est qu'après, qu'elle a pu se consacrer aux calculs des subventions définitives pour l'année 1999.

En ce qui concerne le délai laissé aux Centres de Planning pour rentrer les documents, l'Administration fait également preuve de compréhension. Elle admet qu'il était court. Cependant, elle souligne que les Centres étaient censés être au courant de la procédure puisqu'ils avaient été informés de la nouvelle réglementation. Elle ajoute qu'elle aurait pu réclamer les documents plus tôt, mais qu'elle a justement tenu compte du temps nécessaire au calcul de l'ancienneté des salariés (qu'elle ne voulait pas léser). On mentionnera encore l'affaire 33 qui concerne une subvention pour l'organisation d'un colloque sur le thème de la toxicomanie. L'asbl qui devait en bénéficier estimait que le montant accordé par l'Administration ne couvrait pas la totalité des frais. Le Médiateur l'a invitée à constituer un nouveau dossier (avec tous les justificatifs nécessaires) qu'il a transmis ensuite à l'Administration. Cette dernière a alors accepté de liquider la totalité de la subvention sollicitée par l'asbl.

C. Un retrait d'agrément menace une maison de repos (affaire 950)

Suite à un contrôle, l'Administration invite M. P..., directeur d'une maison de repos, à revoir son système de gestion comptable au niveau de la facturation des avances versées par les résidents. M. P... rétorque que son programme informatique ne permet pas de répondre à ces exigences. Interprétant cette réponse comme un refus d'obtempérer, l'Administration décide de suspendre l'agrément. Inquiet pour l'avenir de son établissement, M. P... se tourne vers le Médiateur.

Ce qui mérite l'attention dans cette affaire, ce n'est pas tant sa matière que la façon dont le citoyen fait appel au Médiateur. En effet, il va d'une part l'interpeller et d'autre part, poursuivre ses transactions avec l'Administration. C'est pourquoi, à peine contactée par le Médiateur, la Direction générale lui fait savoir qu'elle a rencontré M. P... et que celui-ci a accepté de revoir son système de gestion comptable. Si tel est le cas, elle indique que ses services seront probablement amenés à demander au Ministre de l'Action Sociale et de la Santé de suspendre la procédure de retrait de l'agrément. Elle ajoute enfin qu'elle l'informerait des suites du dossier. Sans nouvelles un mois plus

tard, le Médiateur reprend contact avec l'Administration. Elle lui apprend qu'une deuxième inspection sur les lieux a montré que le nouveau procédé de facturation mis en place par M. P... était plus transparent; ce qui a eu pour effet de suspendre la procédure entamée par le Ministre. Le Médiateur relaye l'information auprès du directeur de la maison de repos tout en l'invitant à être plus vigilant quant à la gestion comptable de son établissement.

D. Autres réclamations

Pour clôturer ce volet, nous évoquerons succinctement trois affaires. Deux d'entre elles concernent les conditions d'internement dans les établissements psychiatriques. Dans l'affaire 759 (déjà relatée dans le précédent Rapport annuel), l'intervention du Médiateur régional a incité l'Administration à effectuer une enquête sur place afin de vérifier la véracité des faits dénoncés par les réclamants. L'autre affaire (29) n'a pas pu être traitée par le Médiateur, la réclamation étant anonyme.

Enfin, le Médiateur de la Région wallonne a servi d'informateur auprès d'un citoyen qui l'avait interpellé au sujet de la politique d'accessibilité des lieux publics pour les personnes handicapées. Les éléments communiqués par le Ministre de tutelle ayant répondu aux attentes du réclamant, le Médiateur a aussitôt refermé le dossier.

Chapitre III. Les observations pour le Ministère de l'Équipement et des Transports (MET)

Bilan particulier des réclamations - Le Ministère de l'Équipement et des Transports

Nombre total des réclamations.....	58
Réclamations clôturées totalement favorables au plaignant.....	14
Réclamations clôturées favorables au plaignant, à certaines conditions.	4
Réclamations clôturées défavorables au plaignant.....	10
Réclamations en cours.....	12
Réclamations irrecevables.....	17
Demande d'informations.....	1

Bilan particulier des réclamations - Secrétariat général

Nombre total des réclamations.....	2
Réclamations irrecevables.....	2

1. Bilan général

Le Ministère de l'Équipement et des Transports a comptabilisé 58 dossiers, soit 4,2% de l'ensemble des réclamations reçues par le Médiateur de la Région wallonne pour l'exercice 2000-2001. 29 dossiers concernent la Direction générale des Autoroutes et des Routes, 5 la Direction générale des Voies hydrauliques, 14 la Direction générale des Transports et enfin 8 dossiers se rapportent à la Direction générale des Services techniques. Comme ce fut le cas antérieurement, les réclamations pour l'ensemble de ce Ministère sont peu nombreuses. Quant aux interventions directes auprès du Secrétariat général, elles sont rares. Si tous les dossiers du Médiateur transitent par cette Administration, celle-ci est toutefois rarement concernée par les matières traitées.

2. Direction générale des Autoroutes et des Routes

Bilan particulier des réclamations - Direction générale des Autoroutes et des Routes

Nombre total des réclamations.....	29
Réclamations clôturées totalement favorables au plaignant.....	10
Réclamations clôturées favorables au plaignant, à certaines conditions.	2
Réclamations clôturées défavorables au plaignant.....	6
Réclamations en cours.....	3
Réclamations irrecevables.....	8

A. Des matières liées aux préoccupations des citoyens

Cette Direction générale comptabilise plus de la moitié des réclamations adressées au MET, soit 29 dossiers. Il est logique qu'il en soit ainsi puisqu'elle traite principalement de matières liées à la qualité de la vie et de l'environnement, tant au niveau des particuliers que des entreprises.

Les réclamations adressées au Médiateur couvrent six domaines:

- * la sécurité routière;
- * les nuisances dues au trafic;
- * la qualité du revêtement routier;
- * les travaux publics;
- * les contrats avec les sociétés dans le cadre de marchés publics;
- * l'achat de terrains appartenant au MET.

Le Médiateur n'émettra pas de recommandations particulières, l'instruction des dossiers n'ayant révélé aucune erreur de l'Administration. Dans l'ensemble, la Direction générale des Autoroutes et des Routes traite les dossiers de manière objective et fait preuve de bienveillance. Les observations du Médiateur se feront par le biais des réclamations qui, à tout le moins, témoignent des problèmes vécus par les citoyens et de la façon dont l'Administration gère les litiges.

B. La sécurité routière

Les deux affaires que nous aborderons ici montrent que le Service du Médiateur accélère quelquefois le traitement d'un dossier. Dans le dossier 236, un citoyen se plaint de la mauvaise qualité de l'éclairage sur une route régionale. Il contacte l'Administration qui lui promet d'effectuer prochainement les réparations nécessaires. Deux mois plus tard, le citoyen ne constate aucune amélioration. Dès lors, il contacte le Médiateur. Peu après l'intervention de ce dernier, l'Administration s'engage à effectuer les réparations dans un bref délai. Dans l'autre affaire (137), le Service du Médiateur a incité l'Administration à mener une enquête plus approfondie. Les faits: M. W... est administrateur-délégué d'une société de transport située le long d'une route nationale. Des camions doivent régulièrement entrer et sortir du site. Or, un groupe d'arbres, situé en bord de route, limite dangereusement la visibilité des conducteurs. Afin de résoudre le problème, M. W... contacte une première fois le MET qui effectue des travaux d'élagage. Mais aux yeux de l'administrateur, ces travaux sont insuffisants: la sécurité routière est toujours menacée et il estime que seul l'abattage des arbres permettrait de résoudre définitivement le problème. Il demande au Médiateur d'intercéder en ce sens auprès de l'Administration. Celle-ci se déclare consciente de la situation et se dit prête à envisager d'autres mesures. Toutefois, elle souhaite d'abord obtenir l'avis de la Direction de l'Intégration Paysagère et du Patrimoine du MET à propos de l'intérêt paysager du groupe d'arbres et de leur état sanitaire. Interrogé, ce service corroborera les propos de M. W... et conclura à la nécessité d'abattre les arbres.

C. Les nuisances dues au trafic

Sans entrer dans le détail, signalons l'affaire 801 qui illustre la bonne volonté dont fait preuve l'Administration. Un citoyen résidant le long d'une route régionale se plaint du bruit provoqué par le trafic. Suite à l'intervention du Médiateur, la Direction générale des Autoroutes et des Routes se rend sur les lieux pour effectuer des mesures sonores. Concluant effectivement à un environnement sonore particulièrement bruyant, elle s'est alors engagée à effectuer les aménagements nécessaires.

D. La qualité du revêtement routier

L'affaire 929 que nous évoquerons en premier lieu touche certes à la question du revêtement routier, mais son intérêt principal réside ailleurs: elle reflète le manque de persévérance dont font parfois preuve certains réclamants. En effet, après un premier contact avec le Médiateur, il arrive que des citoyens ne donnent plus suite à ses courriers. Dans le cas qui nous occupe, l'administré dénonçait la responsabilité de l'Administration quant à l'inondation d'une route régionale. Selon lui, cette situation était due à l'état de la route. Pour pouvoir instruire correctement le dossier, le Médiateur avait besoin de renseignements complémentaires. Il adressa donc un courrier au réclamant qui ne lui répondit pas. Par contre, dans l'affaire 691, également liée au mauvais état d'une route, le Médiateur a pu inciter la Direction générale des Autoroutes et Routes à revoir sa position initiale et à s'engager à réaliser les travaux utiles. Le troisième et dernier dossier dont nous parlerons (affaire 238) témoigne, quant à lui, de la difficulté d'établir la responsabilité de la Région wallonne dans certaines affaires, notamment lors d'un accident de la route. La question de l'honnêteté du citoyen est également posée dans ce genre de litige. En clair, M. S..., estimant que l'accident dont il a été victime provient du mauvais état de la route, demande à l'Administration de l'indemniser. Mais celle-ci ne s'estime pas responsable de l'accident et refuse de lui octroyer une quelconque indemnisation. C'est alors que M. S... fait appel au Médiateur. Ce dernier va demander à l'Administration d'explicitier davantage les motifs de son refus. La réponse prouve que la décision n'a pas été prise à la légère. L'Administration explique que son absence de responsabilité se fonde sur un rapport réalisé par le chef du district quelque temps après l'accident et précisant les circonstances dans lesquelles celui-ci a eu lieu. En voici le résumé: pour éviter un véhicule venant en sens inverse et effectuant une manœuvre dangereuse, M. S... a dû rouler en partie sur un filet d'eau bordant la route. C'est ce contact avec l'eau qui a provoqué l'accident et endommagé la roue avant droite de son véhicule. Pour que la responsabilité de l'Administration soit engagée, il est nécessaire d'établir un lien direct de causalité entre le sinistre et l'état de la voirie, ce qui n'est pas le cas ici. En outre, comme aucune autorité verbalisante n'est intervenue, il existe un doute sur les réelles circonstances de l'accident. Le Médiateur se rallie donc à l'avis de l'Administration. La réclamation de M. S... manque assurément d'éléments objectifs. Dès lors, il l'informe qu'il ne peut donner suite à sa réclamation.

E. Les travaux publics

Comme dans l'affaire 969 où le citoyen n'a pas maintenu sa réclamation, le Médiateur a aussi vu son intervention interrompue dans l'affaire 126. Mais ici, la cause du litige concernait l'Administration communale. Le Médiateur s'est donc déclaré incompétent. L'affaire 247 retiendra par contre notre attention. Elle illustre, entre autres, le rôle actif du Médiateur dans l'information du citoyen, car il va inciter l'Administration à lui donner une réponse plus concrète. M. P... dirige une entreprise de transports devenue inaccessible pour les semi-remorques depuis les travaux de contournement de sa ville. De ses contacts avec le MET, il apprend que des aménagements seront prochainement réalisés. Mais quand? L'Administration reste vague. Interpellée par le Médiateur, celle-ci fait savoir que les travaux seront réalisés au premier trimestre 2001. Elle signale toutefois que le début des travaux dépend de la démolition d'un immeuble exproprié.

F. Les contrats avec les sociétés dans le cadre de marchés publics

A titre indicatif, trois affaires seront évoquées. Les deux premières (affaires 768 et 340) concernent toutes deux des entreprises effectuant des travaux pour le MET contestant le déroulement du contrat. Dans l'affaire 768, l'entreprise estime que le MET a modifié de manière unilatérale le contrat. Dans l'affaire 340, l'entreprise signale que l'Administration lui a imposé des conditions qui n'avaient pas été prévues dans le contrat. Le Médiateur a interpellé l'Administration. Ces deux affaires sont encore en cours à l'heure actuelle.

G. L'achat de terrains appartenant au MET

Dans l'affaire 864, le rôle du Médiateur s'est limité à récolter des informations sur un terrain du MET et à les transmettre au citoyen demandeur. Dans un autre dossier (affaire 1020), le Médiateur a été interpellé par une commune pour les faits suivants: le 11 février 1987, dans le cadre de la restitution aux communes des voiries secondaires par le MET, la Région a omis de remettre un terrain aux autorités communales de W... Depuis cette date, et bien qu'étant restée propriété de la Région, la parcelle a toujours été entretenue par la commune. Celle-ci considérait d'ailleurs qu'il y avait eu un accord du MET pour une cession du terrain à titre gratuit. Elle en voulait pour preuve une communication du Comité d'acquisition d'immeubles qui disait que le terrain n'avait plus "aucune utilité" pour l'Administration des routes. Prétendant qu'il n'y avait aucun accord et que l'interprétation par la commune du terme "utilité" était erronée, le MET souhaitait par contre vendre ce terrain à la commune, même pour une somme minime. La situation était totalement bloquée quand la commune a décidé de saisir le Médiateur de l'affaire. Celui-ci a organisé une réunion de médiation. Après bien des discussions, le MET a finalement proposé de reprendre la parcelle au Comité d'acquisition. En outre, il a conclu une convention avec la commune pour que celle-ci entretienne le terrain.

3. Direction générale des Voies Hydrauliques - DGVH

<u>Bilan particulier des réclamations - Direction générale des Voies hydrauliques</u>	
Nombre total des réclamations.....	5
Réclamation clôturée totalement favorable au plaignant.....	1
Réclamation en cours.....	1
Réclamations irrecevables.....	3

Cette Direction générale a eu peu de dossiers pour l'exercice 2000-2001 (cinq en tout). Les problèmes soulevés étant peu nombreux, cette Administration ne fera l'objet d'aucune conclusion ou observation particulière du Médiateur.

Certaines affaires, comme celle que nous aborderons ici (affaire 396), nécessitent l'intervention de plusieurs services ou d'Administrations différentes, ce qui n'aide pas toujours le citoyen à s'y retrouver. Dans le cadre de travaux de construction d'un pont, M. C... apprend par les services de sa commune que son habitation ainsi que les quatre immeubles voisins font l'objet d'une procédure en expropriation suite à un arrêté pris par le Ministre des Transports en date du 26 janvier 1999. Or, malgré l'ampleur des travaux, M. C... ne souhaite pas quitter sa maison. Par ailleurs, il apprend des auteurs du projet que l'expropriation ne serait pas obligatoire et n'aurait lieu qu'à la demande des propriétaires. Qui croire ici? M.C... demande alors au Médiateur d'intervenir. Ce dernier interroge à la fois le Bourgmestre et la Direction générale des Voies hydrauliques. Le premier confirme que les expropriations se feront à la demande des propriétaires, et ce, à tout moment du chantier. Il précise qu'une réunion à ce sujet est prévue avec l'Administration. Les conclusions de la réunion sont alors communiquées au Médiateur par la Direction générale des Voies hydrauliques. En substance, il est dit que l'arrêté ministériel d'expropriation des cinq immeubles (dont celui de M. C...) présente un vice de forme; le motif invoqué pour l'expropriation ne peut être celui de l'utilité publique puisque c'est le souci d'éviter les nuisances aux riverains qui l'a motivé. Cet arrêté ne peut donc être exécuté.

En conséquence, la Direction générale des Voies hydrauliques demande au Ministre d'abroger l'arrêté ministériel d'expropriation pour cause d'irrégularité. Dans un autre temps, elle se propose d'étudier le projet d'aménagement routier et des abords incluant, éventuellement, l'expropriation des cinq immeubles. Finalement le projet est accepté par le Collège échevinal et les cinq habitations sont maintenues. La Direction générale estime même que s'ils se situent à proximité d'un ouvrage imposant (un pont), ces immeubles n'en demeurent pas moins tout à fait viables. En conclusion, l'expropriation ne devrait pas avoir lieu, sauf si le projet d'aménagement des abords l'impose ce qui, à première vue, est peu probable.

4. Direction générale des Transports - DGT

Bilan particulier des réclamations - Direction générale des Transports

Nombre total des réclamations.....	14
Réclamations clôturées totalement favorables au plaignant.....	3
Réclamation clôturée favorable au plaignant, à certaines conditions.	1
Réclamation clôturée défavorable au plaignant	1
Réclamations en cours.....	7
Réclamation irrecevable.....	2

Les dossiers relatifs à cette Direction se rapportent essentiellement à la problématique de Bierset. En effet, le Médiateur de la Région wallonne a reçu diverses réclamations relatives aux nuisances sonores. Certains réclamants souhaitant obtenir les résultats des études sonométriques effectuées dans leurs maisons et d'autres souhaitant recevoir plus d'informations concernant le remboursement des frais d'isolation. Un dossier retiendra plus particulièrement notre attention (affaire 745) parce qu'il montre comment l'intervention du Médiateur va amener l'Administration (en l'occurrence la Direction des Programmes et de la Gestion aéroportuaire) à revoir le dossier et à prendre en compte une situation particulière. Les faits sont les suivants: M. et Mme D... sont propriétaires d'un immeuble situé en zone A de l'aéroport de Bierset et dans lequel ils exploitent un garage. En 1997, le couple divorce et M. D... élit domicile dans une caravane qu'il installe dans le garage. En octobre 1998, M. et Mme D... introduisent une demande d'indemnité pour trouble commercial auprès du MET. Dans le même temps, ils reçoivent un courrier de Serinfo qui leur apprend que la Région wallonne devrait se porter acquéreur de leur propriété. Deux années passent avant que deux courriers de Serinfo ne leur parviennent ... L'un d'eux indique que le rachat de leur immeuble n'est plus envisagé par la Région wallonne; l'autre qu'une indemnité pour trouble commercial est exclue, l'immeuble concerné ne pouvant servir qu'à l'usage professionnel, or ici il sert en partie d'habitation particulière. Le couple conteste ces décisions et contacte le Médiateur. Celui-ci demande à l'Administration de revoir le dossier et de tenir compte du fait que M. D... réside depuis plus de trois ans dans son garage.

L'étude de l'Administration va répondre positivement aux aspirations du couple D... D'une part, se référant au nouvel arrêté du Gouvernement wallon en date du 8 février 2001, l'Administration leur accorde l'indemnité pour trouble commercial. Selon cet arrêté, M. D... répond aux conditions d'accès à l'indemnité puisqu'il est commerçant et qu'il exerçait son activité en zone A avant le 1^{er} juillet 1998. En ce qui concerne l'affectation de son bâtiment, l'arrêté prévoit également le paiement d'une indemnité aux commerçants qui utilisaient partiellement l'immeuble. L'Administration conclut donc que M. D... a le droit de s'inscrire dans les deux procédures et indique au Médiateur qu'elle assurera le suivi du dossier.

5. Direction générale des Services Techniques - DGST

<u>Bilan particulier des réclamations - Direction générale des Services techniques</u>	
Nombre total des réclamations.....	8
Réclamation clôturée favorable au plaignant, à certaines conditions.....	1
Réclamations clôturées défavorables au plaignant.....	3
Réclamation en cours.....	1
Réclamations irrecevables.....	2
Demande d'informations.....	1

Les dossiers enregistrés à propos de cette Direction générale concernent essentiellement la Division du contentieux et des Etudes juridiques. Le Médiateur a été sollicité dans le cadre de demandes d'indemnisation suite à un préjudice imputé par les réclamants à la Région wallonne.

Les cas soumis au Médiateur n'ont relevé aucun dysfonctionnement de ce service, aussi il n'a pas d'observations particulières à formuler en l'espèce. A titre exemplatif, on évoquera l'affaire 363 où un commerçant s'est adressé au Médiateur en sollicitant une indemnisation suite à des travaux d'aménagement du centre ville qui auraient entraver ses activités commerciales. L'absence de lien de causalité entre le préjudice subi et la réalisation des travaux ont amené le Médiateur à confirmer la décision de refus de l'Administration.

Chapitre IV. Les Organismes d'intérêt public

Bilan particulier des réclamations - Organismes d'intérêt public

Nombre total des réclamations.....	235
Réclamations clôturées totalement favorables au plaignant.....	53
Réclamations clôturées favorables au plaignant, à certaines conditions.	40
Réclamations clôturées défavorables au plaignant.....	56
Réclamations en cours.....	24
Réclamations irrecevables.....	50
Demandes d'informations.....	12

1. Bilan général

Les Organismes d'intérêt public régionaux sont à l'origine de 235 réclamations auprès du Médiateur de la Région wallonne, soit 17,2% du total des dossiers introduits entre le 1^{er} octobre 2000 et le 30 septembre 2001. Quels sont ces organismes et sociétés et comment se répartissent les réclamations:

- la Société wallonne du Logement (SWL): 95 dossiers;
- la Société wallonne des Eaux (SWDE): 49 dossiers;
- l'Agence wallonne pour l'Intégration des Personnes handicapées (AWIPH): 43 dossiers;
- la Société régionale wallonne du Transport (SRWT) et les TEC: 28 dossiers;
- l'Office communautaire et régional de la Formation professionnelle et de l'Emploi (FOREM): 14 dossiers;
- l'Institut de Formation permanente pour les Petites et Moyennes entreprises (IFPME): 4 dossiers;
- l'Agence wallonne à l'Exportation (AWEX): 2 dossiers.

Par rapport à l'année dernière, les réclamations ont presque doublé.

Le Médiateur ne tirera aucune conclusion d'ensemble sur les Organismes d'intérêt public, parce que leurs domaines d'intervention sont trop différents et donc difficiles à comparer. Les écarts importants quant au nombre de litiges traités par le Médiateur pour chacun de ces organismes s'expliquent par les contacts, réguliers ou non, qu'ils ont avec les citoyens. Ainsi, il est normal, vu les compétences et les champs d'investigation de l'AWIPH, de la SRWT et de la SWL, que les réclamations enregistrées soient plus nombreuses pour ces Organismes. Seuls les cas les plus significatifs feront l'objet d'observations du Médiateur.

2. Agence wallonne pour l'Intégration des Personnes handicapées - AWIPH

Bilan particulier des réclamations - Agence wallonne pour l'Intégration des Personnes handicapées - AWIPH

Nombre total des réclamations.....	43
Réclamations clôturées totalement favorables au plaignant.....	6
Réclamations clôturées favorables au plaignant, à certaines conditions.	5
Réclamations clôturées défavorables au plaignant.....	19
Réclamations en cours.....	4
Réclamations irrecevables.....	9

A. La plupart des réclamations concernent l'aide matérielle à l'intégration

L'année dernière, le Médiateur avait ouvert 19 dossiers pour l'AWIPH. Cette année il y en a 43. Trois dossiers se rapportent au placement en institution, deux à l'emploi (mise au travail) et 38 dossiers à l'aide individuelle à l'intégration. Dans cette dernière catégorie, les réclamants contestent, soit la décision de refus, soit la lenteur administrative, soit le paiement tardif de l'aide. De manière générale, cette Administration ne revient pas sur ses décisions. Elle fonde sa rigueur sur le respect des dispositions réglementaires, et ce, malgré les situations de vie difficiles dont les dossiers font parfois état.

A.1. Quand le demandeur est âgé de 65 ans lors de la première demande d'intervention

Le Médiateur a reçu 9 réclamations suite au refus de l'AWIPH d'accorder l'aide parce que les demandeurs avaient 65 ans. L'Organisme d'intérêt public s'en réfère à la réglementation qui stipule que la première demande d'intervention doit être introduite avant cet âge. L'AWIPH applique le règlement à la lettre, mais que dire aux personnes âgées qui se sentent abandonnées et, en tout cas, victime d'une injustice?

A.2. Quand le matériel a été acheté avant la demande d'intervention

Certains citoyens demandent l'intervention de l'AWIPH seulement après avoir acheté le matériel. Dans ces cas, l'Agence wallonne refuse d'accorder son aide et garde la même rigueur lorsque les réclamants contestent la décision. L'AWIPH estime qu'elle est en droit d'agir de la sorte puisque la réglementation précise que, pour être prise en compte, la demande de l'intervention doit avoir lieu avant d'acheter le matériel (arrêté du Gouvernement wallon du 3 juin 1999). Toutefois, dans le dossier 217, et suite à l'intervention du Médiateur, l'Organisme s'est montré moins intransigeant et a privilégié une interprétation souple des dispositions réglementaires. Il s'agissait d'une demande d'intervention concernant l'achat d'un véhicule équipé d'une boîte automatique. Mme M..., on

s'en doute, introduisit sa demande d'intervention après l'avoir acheté et se trouva face au refus de l'AWIPH. Dès lors, elle interpella le Médiateur auquel elle déclara ne pas avoir été informée de cette clause. Mme M... apparaissant de bonne foi, le Médiateur contacta l'Agence wallonne. Celle-ci reconnâtra que Mme M... ne pouvait pas être au courant des dispositions réglementaires, puisqu'au moment où elle achetait son véhicule, les folders d'information n'étaient pas encore publiés. En conclusion, l'Administrateur général de l'AWIPH a indiqué au Médiateur que le Bureau régional compétent allait prendre une décision favorable à Mme M...

A.3. La lenteur du traitement des dossiers est souvent invoquée par les réclamants

De manière générale, la plupart des réclamants se plaignent des délais de traitement des dossiers, mais aussi des délais de liquidation de l'aide. Certaines décisions interviennent parfois plus d'un an après la demande, alors que, connaissant des difficultés financières, beaucoup de demandeurs ont besoin rapidement de l'argent. Pour preuve, ce couple vivant dans la précarité et dont le fils est polyhandicapé. En octobre 1999, M. et Mme C..., avec l'aide d'une assistante sociale de l'établissement scolaire de leur fils, complètent et envoient une demande d'intervention de l'AWIPH pour l'achat de langes. La réponse arrive un an et un mois plus tard, soit le 10 novembre 2000. L'Agence wallonne les informe qu'elle est prête à intervenir, à concurrence de 27.450 BEF pour l'année 99 et de 27.891 BEF pour l'année 2000, mais à une condition: M. et Mme C... doivent fournir les preuves d'achats (factures originales acquittées ou copies certifiées conforme par l'Administration communale). Or, le couple n'a rien conservé: ni factures, ni tickets de caisse. Ils tentent de trouver un arrangement avec l'AWIPH, mais sans succès. Ils se tournent alors vers le Médiateur, déplorant le délai pris par l'Organisme pour rendre sa décision et affirmant ne pas avoir été informés de la nécessité de conserver les preuves d'achat. Vu la situation sociale et financière du couple, le Médiateur estime que l'obtention de l'aide est légitime. Il demande donc à l'AWIPH de revoir sa décision. L'Agence wallonne va se montrer tout aussi draconienne avec le Médiateur qu'avec le couple C... Elle continue en effet d'exiger les factures des achats (ou copies) qui, rappelle-t-elle, doivent être introduites dans un délai d'un an à partir de l'accord d'intervention. En outre, elle s'étonne que l'assistante sociale de l'école n'ait pas informé le couple de cette condition. Certes, le point de vue de l'AWIPH se défend eu égard de la réglementation. Cependant, le Médiateur ne peut s'en tenir là et décide de tenter une nouvelle médiation. Il insiste sur le caractère exceptionnel de l'affaire. M. et Mme C... n'ont fait preuve d'aucune intention frauduleuse. Pour prouver leur bonne foi, ils sont d'ailleurs prêts à envoyer une attestation de l'école certifiant que leur fils était bien langé et qu'ils fournissaient les langes. Un autre élément parle en leur faveur: le long délai pris par l'Agence wallonne pour prendre sa décision. Le Médiateur signale donc à l'AWIPH que le couple C... n'a pu se rendre compte de la nécessité de garder les preuves d'achat que bien trop tard! Il insiste aussi sur la précarité financière du couple qui, à elle seule déjà, justifierait l'aide. L'AWIPH ne fléchit pas et se protège. En effet, pour elle, la décision d'intervention du 10 novembre 2000 ne constitue pas une reconnaissance de dette, celle-ci n'étant effective qu'au moment où, en possession des preuves d'achat, elle peut calculer le montant exact de l'intervention. Pour en finir, elle mentionne l'attitude identique qu'ont tous les

organismes chargés d'intervenir dans le coût d'une prestation: ils exigent toujours une attestation de soins ou un document établissant avec précision le coût de la prestation. L'attitude légaliste de l'AWIPH ne permet pas au Médiateur de poursuivre son intervention. C'est contraint et forcé qu'il annonce à M. et Mme C... qu'aucun arrangement n'a pu être trouvé.

A.4. Quand l'objet de la demande n'est pas repris dans la nomenclature des aides

Lorsque la demande a pour objet une aide qui n'est pas reprise de manière explicite dans la réglementation, le dossier doit être analysé par le Comité de Gestion de l'Agence wallonne, ce qui allonge forcément le délai pour la prise de décision. L'affaire 79 illustre ce fait. Une dame souffrant d'un handicap visuel, demande l'intervention de l'AWIPH pour l'achat d'une TV-Loupe couleur. Estimant que la couleur ne se justifie pas dans son cas, l'Agence wallonne décide de n'intervenir que pour une TV-Loupe monochrome. La Ligue Braille saisit le Médiateur de l'affaire et, dans le même temps, demande à l'AWIPH de réexaminer le dossier et ce, pour deux raisons: d'abord, la déficience visuelle de Mme B... l'empêche de lire les documents dépourvus de couleurs artificielles et ensuite, la TV-Loupe monochrome proposée par l'AWIPH n'est plus disponible en Belgique. Au vu de ces éléments, le Médiateur décide à son tour d'interpeller l'AWIPH. En réponse, celle-ci fait d'abord référence à la demande de réexamen introduite par la Ligue Braille, déclarant qu'elle est irrecevable puisqu'elle n'est pas signée par la personne handicapée, son représentant légal ou toute autre personne mandatée. Néanmoins, par respect pour l'intervention de la Ligue Braille depuis le début de cette affaire, elle accepte d'étudier une nouvelle fois le fond du dossier. Mais cela prendra du temps! Conformément à l'article 13 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 3 juin 1999, l'AWIPH précise que la décision dépendra de l'avis du Comité de Gestion qui ne se prononcera qu'au mois de juin 2001. La fin s'est fait attendre, mais elle est heureuse pour Mme B... puisque l'Organisme d'intérêt public a décidé d'intervenir dans l'achat de la TV-Loupe couleur.

3. Office communautaire et régional de la Formation professionnelle et de l'Emploi - FOREM

<u>Bilan particulier des réclamations - Office communautaire et régional de la Formation professionnelle et de l'Emploi - FOREM</u>	
Nombre total des réclamations.....	14
Réclamations clôturées totalement favorables au plaignant.....	2
Réclamation clôturée favorable au plaignant, à certaines conditions.....	1
Réclamations clôturées défavorables au plaignant.....	6
Réclamation en cours.....	1
Réclamations irrecevables.....	2
Demandes d'informations.....	2

A. Bilan général

Quatorze réclamations pour l'exercice 2000-2001, soit dix de plus que l'année dernière et à peu près le double des années précédentes. Cela dit, elles restent peu nombreuses et ne donneront lieu à aucune remarque fondamentale du Médiateur. Les dossiers se rapportent principalement à la recherche d'emploi, à l'accès aux formations et à la demande d'informations.

Les relations du Médiateur avec cet Organisme s'inscrivent dans la même lignée que les années antérieures. Le FOREM se montre toujours coopératif et réagit rapidement aux différentes interventions du Médiateur. De son côté, celui-ci apprécie tout particulièrement la précision des réponses. En outre, le FOREM tente vraiment de contenter ceux qui s'adressent à lui; bien entendu dans la mesure de ses moyens. Deux affaires mettent ces propos en évidence.

B. La simplification des formulaires administratifs

L'affaire 217 témoigne de l'attention réservée par le FOREM aux demandes qui lui sont adressées et de la volonté de ce dernier de pallier aux lacunes de ses services. Dans le cadre d'une demande de plan de formation (en vue de l'insertion en entreprise), M. D..., responsable de la Société B..., est invité à remplir un questionnaire. Mais il n'y parvient pas, la formulation des questions étant peu explicite. Est-ce que le FOREM a prévu une aide dans pareil cas? L'Organisme n'envisage-t-il pas de simplifier ce questionnaire? C'est en ce sens qu'il interpelle le Médiateur. Celui-ci prend contact avec le FOREM qui reconnaît le manque de clarté du document. Son style est d'ailleurs en train d'être retravaillé afin de le rendre accessible à tous les types d'entreprises. Pour le cas particulier de M. D..., l'Organisme ajoute que ses services lui ont proposé une aide personnalisée.

C. Abus de l'utilisation d'Internet par certains usagers du FOREM

L'affaire 190 illustre un cas de dialogue rompu entre le FOREM et l'un de ses usagers qui visiblement, utilisait le Service "Espace-ressources-emploi" (ERE) comme un cyber-café. Dès l'abus constaté, l'Organisme public signifia à l'utilisateur l'interdiction d'accéder aux offres d'emploi via l'ordinateur. C'est alors que l'utilisateur, M. N..., interpella le Médiateur. Interrogé, le FOREM rappela que la mission du Service ERE consiste à mettre à disposition des particuliers des ordinateurs connectés à Internet, de la documentation et des conseils personnalisés, dans la seule et unique perspective d'une recherche active d'emploi. Cette condition n'étant pas toujours respectée par les utilisateurs, le FOREM a dû prendre deux mesures. D'une part, il a veillé à informer le public de cet usage strictement réglementé via l'affichage répété du règlement. D'autre part, il a mis en place un dispositif de contrôle permettant d'identifier les sites visités par chaque utilisateur. C'est ce système qui a révélé que M. N... consultait des sites relatifs aux élections communales ou à des cours boursiers n'ayant aucun lien direct avec sa profession d'enseignant. Malgré des avertissements réguliers de la part du responsable du Service ERE, M. N... a continué de surfer sur des sites boursiers. Dès lors, l'accès aux ordinateurs lui a été refusé. Par contre, l'ERE lui proposa de poursuivre ses recherches avec le gestionnaire des offres d'emploi du secteur de l'enseignement et avec le conseiller "particulier". M. N... déclina cette proposition et attendit quelque temps

avant de se représenter au FOREM. Vu ses antécédents, le responsable du Service ERE lui refusa d'emblée l'accès aux ordinateurs et l'invita à utiliser les autres moyens et services de recherche d'emploi du FOREM. Une nouvelle fois, M. N... refusa de suivre ces conseils. C'est à ce moment qu'il a d'ailleurs contacté le Médiateur.

Suite à son intervention, le FOREM va néanmoins faire preuve d'indulgence à l'égard de l'enseignant. L'Administrateur général du FOREM a, en effet, chargé la Direction régionale d'examiner favorablement sa demande d'accès aux ordinateurs, moyennant un engagement écrit par lequel M. N... promet de respecter les conditions d'usage définies par le FOREM.

4. Institut de Formation permanente pour les Classes moyennes et les Petites et Moyennes Entreprises - IFPME

<u>Bilan particulier des réclamations - Institut de Formation permanente pour les Classes moyennes et les Petites et Moyennes Entreprises - IFPME</u>	
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Nombre total des réclamations.....	4
Réclamations clôturées totalement favorables au plaignant.....	2
Réclamation en cours.....	1
Réclamation irrecevable.....	1

Depuis le début de ses activités, le Médiateur est rarement interpellé au sujet de l'IFPME. Cette année, seulement 4 dossiers ont été ouverts. Leur contenu n'a donné lieu à aucune remarque particulière sur le fonctionnement de cet Organisme et les matières de son ressort. C'est pourquoi le Médiateur se limitera à l'évocation de quelques affaires. Dans l'une d'elles (affaire 521), son intervention a permis à un citoyen d'obtenir le diplôme qu'il attendait depuis 1996. Une autre affaire (435), déjà en cours l'année passée, s'est avérée non fondée après l'analyse du dossier. Le réclamant, un apprenti, avait été exclu d'un centre de formation en raison de son insolence. La mère du jeune homme avait tenté, par l'entremise du Médiateur, de trouver un arrangement avec l'IFPME. Sans succès. Le jeune apprenti a donc été expulsé, mais cela ne devrait pas l'empêcher de poursuivre sa formation dans un autre centre. Le troisième dossier (affaire 738) met le doigt sur une carence momentanée de l'Organisme et montre aussi que, dans certains cas, le Médiateur a à peine le temps d'intervenir et déjà, l'affaire est réglée. A la recherche de contrat d'apprentissage dans le secteur audio-visuel, M. B... l'interpelle pour se plaindre de l'absence d'offres fournies par l'IFPME dans ce domaine. Or, il compte sur ce dernier pour cette formation spécifique car ailleurs les offres sont rares. L'IFPME répondra au Médiateur, que l'attente de M. B..., due à un manque ponctuel de personnel, est aujourd'hui comblée: il vient d'être engagé sous contrat d'apprentissage pour acquérir le métier de technicien audio-visuel.

5. Société wallonne du Logement – SWL

Bilan particulier des réclamations - Société régionale wallonne du Logement - SWL

Nombre total des réclamations.....	95
Réclamations clôturées totalement favorables au plaignant.....	26
Réclamations clôturées favorables au plaignant, à certaines conditions.	16
Réclamations clôturées défavorables au plaignant.....	16
Réclamations en cours.....	11
Réclamations irrecevables.....	23
Demandes d'informations.....	3

A. Bilan général

En termes de dossiers rentrés auprès du Médiateur, la SWL arrive en tête des Organismes d'intérêt public avec 95 réclamations, ce qui équivaut pratiquement au double des affaires traitées pour l'exercice précédent. Beaucoup de ces réclamations ont été enregistrées dans les permanences du Service de médiation régionale, où les citoyens viennent la plupart du temps exposer des problèmes concrets, proches de leurs préoccupations quotidiennes.

Au fil du temps, les relations du Médiateur avec la SWL se sont développées et améliorées pour aboutir aujourd'hui à un dialogue constructif. Le Médiateur régional remarque que l'Organisme public et la plupart des Sociétés agréées tentent de répondre au mieux aux attentes de leurs locataires. Les sujets de litiges - attribution du logement social, conditions de vie, arriérés de loyers, acquisition de terrains ou d'habitations, prêts hypothécaires - se répètent d'année en année. Ils seront abordés ci-après via les dossiers les plus marquants.

B. Les litiges liés à la location d'un logement social

Dans l'énumération des litiges, on constate que les réclamants s'adressent principalement au Médiateur pour contester l'attribution du logement social et pour déplorer les conditions de vie qu'ils ont à subir.

B.1. L'attribution du logement social

Vingt-deux réclamations de ce type ont été enregistrées. Le délai d'attribution du logement est le problème le plus régulièrement évoqué par les candidats locataires. Dans bien des cas, comme nous en avons déjà largement fait écho par le passé, le rôle du Médiateur consiste à les informer sur l'avancement de leur candidature et sur les priorités dont ils pourraient bénéficier. Les mêmes situations se représentant chaque année, nous avons estimé qu'il n'était pas nécessaire d'y consacrer dans ce document une analyse particulière.

B.2. Les conditions de vie dans les logements

Vétusté, insalubrité, dégradation, manque d'entretien, sont également des sujets de mécontentement récurrents. Pour le présent exercice, 46 dossiers ont été ouverts à ce sujet par le Service de médiation. En général, le Médiateur interpelle uniquement les Sociétés agréées qui gèrent les immeubles. La SWL n'est contactée que lorsque le problème persiste. Toutes les requêtes des locataires n'ont cependant pu bénéficier d'une issue favorable. Cela n'est pas dû à une mauvaise volonté ou un dysfonctionnement des Sociétés agréées, mais aux moyens budgétaires limités du secteur. Passons maintenant aux exemples.

B.2.1. L'insalubrité des logements

La premier dossier qui retiendra notre attention (affaire 176) montre qu'il suffit parfois d'une brève intervention du Médiateur pour aboutir à une solution. Dans ce cas, elle a accéléré la procédure au niveau de la Société de logement. Les faits sont les suivants: une locataire d'un logement social, Mme V... interpelle le Médiateur. Elle lui explique que des travaux de rénovation de la toiture ont entraîné des fuites au niveau de la corniche.

D'autres locataires ont également signalé le problème à la Société de logement. Mais à ce jour, aucune réparation n'a eu lieu. Interrogé par le Médiateur, le Directeur gérant de la Société agréée se dit au courant de la situation et assure que la corniche sera bientôt totalement réparée par sa régie. Estimant la réponse trop évasive, le Médiateur demande à connaître le calendrier des travaux. Il ne lui sera pas communiqué, mais la Société de logement s'engage à réaliser les travaux "promptement".

La deuxième affaire retenue par le Médiateur (affaire 75) témoigne de la lenteur avec laquelle certaines Sociétés agréées répondent tant aux locataires qu'aux autorités de médiation. Cependant, une fois le contact établi avec la Société de logement, et comme ce fut le cas dans l'affaire évoquée ci-dessus, l'aboutissement est souvent rapide. Les faits sont les suivants: le locataire d'une maison sociale, M. G..., se plaint au Médiateur de l'état de son logement: les châssis sont abîmés, le carrelage se soulève, l'eau s'infiltré. Jusqu'à ce jour, la Société agréée n'avait donné aucune suite à ses nombreux appels. Le Médiateur attendra lui aussi quatre mois avant d'obtenir la réponse à son courrier, et ce, malgré plusieurs rappels. Par contre, l'affaire est en passe de se résoudre au bénéfice de M.G..., mais aussi de ses voisins. En effet, grâce à des crédits alloués par la SWL, la Société de logement va pouvoir rénover complètement toutes les toitures des habitations sociales situées dans la rue de M. G... La Société annonce également que les châssis seront remplacés sur fonds propres dès signature de l'accord de la SWL et que le service technique de la Société a été chargé de réparer le carrelage de M. G...

B.2.2. Le respect du voisinage

L'affaire 1003 illustre le souci exagéré du gérant d'une Société de logement à prévenir les conflits de voisinage. En effet, apprenant que Mme N... avait hérité d'un rotweiller, il lui demanda de s'en séparer.

Selon lui, l'animal représentait une menace pour la qualité de vie des autres locataires. La pétition signée par ces derniers, certifiant que le chien ne les dérangeait pas, ne modifia en rien son jugement. Lors de son intervention auprès du gérant, le Médiateur insista pour qu'il tienne compte de l'avis de ses locataires. Par ailleurs, il lui rappela qu'il n'existait aucune réglementation en la matière et qu'il ne tenait qu'à lui de satisfaire à leurs demandes. Rien n'y a fait: Mme N... a été obligée de se séparer de son chien. C'est alors qu'elle a décidé de porter l'affaire devant les tribunaux. Suite à l'introduction de cette procédure judiciaire, le Médiateur a cessé toute intervention.

B.2.3. Des nuisances sonores dues à l'aéroport de Bierset

Le locataire d'un logement social situé en zone A de l'aéroport de Bierset se demande si des mesures spécifiques aux logements sociaux ont été envisagées par les Pouvoirs publics wallons. Les réponses de Serinfo et du Ministre en charge de l'infrastructure aéroportuaire ne parviennent pas à le rassurer. Dès lors, M. L... consulte le Médiateur. A ses yeux, la prime de déménagement de 150.000 BEF prévue par le Gouvernement wallon n'est pas suffisante; il faudrait également que les locataires aient la garantie de retrouver un autre logement social. Le Médiateur demande des précisions au Ministre. Il apprend ainsi qu'un programme de relogement de 127 locataires, dont fait partie M. L..., est prévu. Le sujet étant à l'ordre du jour d'une prochaine rencontre avec les représentants de la SWL, il promet d'informer le Médiateur de la solution adoptée. M. L... est rassuré: d'une part, il aura bien droit à la prime de 150.000 BEF, et d'autre part, lui et les autres locataires de la zone A, devraient être accueillis en priorité par les Sociétés de logement de la région. Mais pour ce faire, ils devront néanmoins introduire, dans les meilleurs délais, une demande de logement auprès de la Société agréée choisie. Aux dires du Ministre, une réunion avec les locataires et les propriétaires de logements devrait avoir lieu prochainement. En outre, il est fort possible que l'inoccupation due aux nuisances de l'aéroport des immeubles sociaux de la Société agréée, l'incite à construire ailleurs d'autres logements. Ce qui devrait permettre de répondre à de nombreuses demandes.

B.2.4. Arriérés de loyers et expulsion d'un logement social

Dans l'affaire 920, un citoyen vient de recevoir un avis d'expulsion d'un appartement social. Les investigations du Médiateur auprès de la Société de logement l'amèneront rapidement à constater que ce locataire est en retard de paiement du loyer depuis près de deux ans. En outre, d'après la Société agréée, plusieurs solutions, comme des plans d'apurement, lui ont été proposées, mais sans acceptation de sa part. Elle a donc décidé de l'expulser et maintient sa décision. Le Médiateur estime que l'Administration a fait preuve de suffisamment d'indulgence vis-à-vis du citoyen et se retire de l'affaire.

B.2.5. Prolongation d'un bail

L'affaire 140 témoigne d'une coopération effective de la SWL alors que la Société agréée impliquée fera preuve d'un juridisme pointilleux. Mme B... est veuve et signe un compromis de vente pour une maison située près de chez son frère. Ayant obtenu un prêt hypothécaire d'un Fonds de Logement, elle renonce à la location de la maison sociale qu'elle habitait depuis 20 ans et dans laquelle son mari avait installé, à leurs frais, une nouvelle cuisine et de nouveaux volets. Seulement voilà, le notaire et les vendeurs de la maison ont décidé de reprendre le bien, parce que le Fonds de Logement a pris du retard pour dégager le prêt. Dès l'annonce de cette nouvelle, Mme B... demande une prolongation de son contrat de location auprès de la Société agréée. Celle-ci va l'accorder seulement pour trois mois, contre un loyer mensuel de 8.172 BEF. A la date prévue, la maison devra lui être remise sous peine d'une astreinte de 2.000 BEF par jour de retard.

Le Médiateur va tout faire pour attirer l'attention de la Société de logement sur la bonne volonté de Mme B... et sur sa situation précaire. Rien n'y fait. La Société reste sur ses positions. En effet la maison est déjà relouée à un couple avec un enfant en bas âge. Mme B... quitte son logement social pour un logement privé. Or, elle est incapable de faire face à tant de frais. Aussi, le Médiateur en appelle à la SWL. Cette fois encore, l'Organisme public va faire preuve d'attention en acceptant d'appuyer la candidature de Mme B... auprès de plusieurs Sociétés de logement.

C. Litiges suite à la demande de prêts hypothécaires

Si les dossiers ouverts durant les exercices antérieurs n'ont révélé aucun dysfonctionnement de la SWL et des Sociétés agréées dans le cadre de l'octroi d'un prêt hypothécaire, il n'en va pas de même pour les réclamations enregistrées au cours du dernier exercice. Quinze personnes se sont plaintes de la lenteur avec laquelle l'Organisme public a traité leur demande. Les investigations du Médiateur révéleront que cette lenteur est souvent due à la rupture des crédits alloués aux Sociétés agréées. Un retard qui n'a pas été sans conséquence puisque certains candidats au prêt ont été contraints pour ces raisons de rompre la promesse de vente et de payer les indemnités réclamées. La désinformation des demandeurs est souvent à l'origine des litiges. Les deux dossiers auxquels nous ferons écho se sont, malgré tout, bien terminés pour les demandeurs. Dans l'affaire 561, M. E... apprend par la Société agréée qu'il répond à toutes les conditions pour obtenir son prêt et que son dossier a été transmis à la SWL pour approbation. Il en conclut, sans doute trop vite, qu'il peut commencer la construction de sa maison. Il engage donc certains frais, contacte l'architecte ainsi que différents corps de métier. Or, un deuxième courrier de la Société agréée vient tout remettre en question: suite à une réduction de l'enveloppe budgétaire, le prêt demandé ne pourra être accordé en 2001. Estimant avoir subi un préjudice, M. E... contacte le Médiateur qui en appelle immédiatement à l'indulgence de la SWL. Cette dernière octroie finalement le prêt au grand soulagement de M. E... Dans l'autre dossier (135), relatif à un compromis de vente, un couple vit une situation similaire. Après une réponse positive de la Société agréée, il apprend, en effet, que le prêt ne sera pas

accordé faute de crédits. Voyant l'échéance du compromis de vente approcher, le couple s'adresse au Médiateur qui, de son côté, interpelle la SWL. L'Organisme public confirme peu après que les crédits pour cette Société agréée sont effectivement épuisés. Néanmoins, l'affaire se termine sous les meilleurs auspices puisqu'une dotation supplémentaire, accordée à la Société agréée, permet au couple d'obtenir son prêt.

On notera que le Médiateur a également été interpellé pour des dossiers relatifs au Fonds du Logement des Familles nombreuses. Dans ce cadre, on mentionnera le cas de M. B...qui, bien que marié, sollicite en son nom propre un prêt au Fonds du Logement pour construire une maison. La demande est refusée pour plusieurs raisons. D'abord, M. B... est trop proche de l'âge de la pension qui va entraîner une baisse de ses revenus. Ensuite, les organismes assureurs accordent rarement une assurance-vie à une seule personne de cet âge. Un autre argument en défaveur de M. B... est également avancé: ses charges financières locatives et alimentaires actuelles sont estimées correspondre à un indice 100. Or, si le prêt lui était octroyé, elles atteindraient l'indice 120. M. B... n'ayant jamais réussi à faire la moindre économie en vingt ans et ayant encore d'autres engagements financiers à court terme, le Fonds du Logement choisit la prudence. Le Médiateur estime qu'il a raison d'agir de la sorte, ses arguments sont tout à fait probants eu égard à la situation financière du demandeur.

6. Société régionale wallonne du Transport - SRWT

Bilan particulier des réclamations - Société régionale wallonne du Transport - SRWT

Nombre total des réclamations.....	28
Réclamations clôturées totalement favorables au plaignant.....	5
Réclamations clôturées favorables au plaignant, à certaines conditions.	6
Réclamations clôturées défavorables au plaignant.....	8
Réclamations irrecevables.....	8
Demande d'informations.....	1

A. Bilan général

Pour la période du 1^{er} octobre 2000 au 30 septembre 2001, le Médiateur interviendra 28 fois pour la SRWT. Si le nombre de réclamations a doublé par rapport aux exercices 1998-1999 et 1997-1998, le Médiateur régional n'a pas pour autant de nouvelles observations à formuler. L'augmentation des dossiers s'explique notamment par des demandes de dédommagement dues aux grèves des TEC. Les autres litiges sont liés à des problèmes déjà évoqués dans les précédents Rapports: modification des itinéraires des autobus, tarifs et amendes. Toutefois, un thème de réflexion s'ajoute via l'affaire 103, à savoir l'évaluation de la responsabilité des TEC en cas d'accident.

B. Le TEC affiche sa volonté de satisfaire ses usagers

S'il est vrai que le TEC adopte une attitude sévère dans certains dossiers, il fait aussi de réels efforts de communication. L'Organisme a par exemple créé pour tenter de

satisfaire ses usagers, les Maisons du TEC, des lieux d'accueil et d'information, accessibles 7 jours sur 7. Le Médiateur encourage ces initiatives, tout en faisant remarquer que le public des TEC n'est pas pour autant acquis à sa cause. En effet, nombre de réclamants entendus par ces services se sont souvent montrés extrêmement critiques et peu enclins à faire des concessions.

C. Les modifications d'itinéraires: une histoire de concertation

Le Médiateur a traité 3 litiges concernant des changements d'itinéraires. L'affaire 118 retiendra plus particulièrement notre attention car elle montre que le TEC n'est pas seul à décider des changements opérés sur une ligne d'autobus. Dans la majorité des cas, une telle décision se prend en concertation, non seulement avec les citoyens, mais aussi avec les autorités des communes concernées. En conséquence, lors de son intervention, le Médiateur aura à consulter et à informer plusieurs interlocuteurs ou pouvoirs publics, ce qui allonge forcément le délai de traitement du dossier au sein de son service. Dans son Rapport annuel précédent, le Médiateur espérait que l'arrivée de « conseillers en mobilité » simplifierait sa tâche et débloquerait plus rapidement les dossiers. Dans l'affaire 118, septante habitants d'un même quartier situé à la périphérie de la ville signent une pétition contre la suppression de trois arrêts sur l'itinéraire d'un autobus. Cette modification réduit fortement leurs possibilités d'accéder au centre ville. Mais ni leur pétition, ni leurs multiples tentatives de dialogue avec le TEC n'aboutissent à une réponse satisfaisante. Il leur est à chaque fois répondu que "la ligne ne changera plus!". Quand le représentant du groupe consulte le Médiateur, il lui fait remarquer un passage d'une brochure du TEC reçue par la poste. L'Organisme y déclare que la modification de l'itinéraire a été réalisée sur base d'une large concertation avec la population. Or, aucun des septante signataires de la pétition n'a été consulté. Le Médiateur s'adresse au TEC concerné et au Collège échevinal. Il leur demande de tenir compte du nombre de personnes pénalisées par le changement d'itinéraire et de reconsidérer le dossier. Il prend également soin d'informer le Ministre compétent de la situation.

La réponse du TEC

Le TEC dit avoir opté pour un compromis entre ses propres objectifs et les souhaits des autres acteurs. Ce que la Société de transport en commun cherche avant tout, c'est de pouvoir déposer ses usagers le plus près possible des centres d'activités de la ville. Par contre, les commerçants et les autorités avaient un avis différent: dans le cadre de l'étude du plan de circulation et de stationnement de la ville, ils ont estimé que le nombre de bus circulant dans les rues commerçantes était trop élevé. Ils ont dès lors, décidé d'écarter les lignes périurbaines du centre de la ville au profit des seules lignes urbaines.

Le Médiateur incite au dialogue

Le Médiateur pense qu'il est nécessaire de rassembler tous les interlocuteurs autour de la même table pour rediscuter du problème. Il invite également le Conseiller en Mobilité de la ville à se joindre au débat. A l'issue de cette réunion, ce dernier indique que ce point devrait être abordé à l'ordre du jour du prochain Collège des Bourgmestre et Echevins et propose l'organisation d'un sondage auprès de la population (y compris les commerçants).

La situation se bloque au désavantage des signataires de la pétition

Néanmoins, l'affaire a été retirée de l'ordre du jour du Collège. Apparemment, les autorités communales n'estiment pas devoir rencontrer les arguments du Médiateur et les revendications des usagers arguant que celles-ci sont incompatibles avec la nouvelle politique de circulation urbaine. Le Médiateur a donc été contraint d'arrêter ses investigations puisque le dossier prenait clairement la tournure d'un litige avec les autorités communales, domaine pour lequel, rappelons-le, il n'a pas de compétence. Tout comme le Médiateur, le TEC est conscient des désagréments subis par ses usagers mais doit tenir compte de la politique des autorités communales.

D. Les amendes (surtaxes) et les tarifs

Huit dossiers concernent les amendes appliquées par le TEC lorsque les usagers ne sont pas en possession d'un titre de transport. Dans plusieurs dossiers, les arguments de ces derniers se sont avérés peu réalistes et le TEC a eu raison de maintenir sa position. Par contre, on peut s'interroger sur la sévérité affichée dans l'affaire 917. Un usager qui voyageait sans ticket parce que le chauffeur n'avait pas suffisamment de monnaie pour lui rendre son dû, se fait contrôler et pénaliser d'une amende. L'intervention du Médiateur n'aura pas infléchi la position du TEC, à tout le moins, elle aura permis d'obtenir un plan d'apurement de la dette. En ce qui concerne les tarifs, c'est à travers deux affaires (1055 et 1088) que nous évoquerons la gratuité des transports en commun en Région wallonne pour les usagers de 65 ans et plus. Dans le premier dossier, Mme S..., domiciliée en Région bruxelloise se demande pourquoi la gratuité des transports en commun sur le réseau des TEC lui est refusée. Interrogé par le Médiateur, l'Organisme répond qu'un protocole d'accord entre la Région wallonne et la Région de Bruxelles-Capitale vient d'être adopté en ce sens, sur proposition du Ministre. Toutefois, Mme S... ne pourra pas encore bénéficier de cette gratuité. Elle devra attendre que la mise en œuvre de ce protocole soit effective. Dans l'affaire 1088, c'est une personne de plus de 65 ans domiciliée au Luxembourg qui essuie le même refus que Mme D... Le TEC apprendra au Médiateur que le Gouvernement wallon vient d'approuver un protocole d'application universelle des tarifs préférentiels et qu'une carte TEC a été envoyée à Mme D..., lui ouvrant le droit à la gratuité des transports en commun en Wallonie. En conclusion, toute personne domiciliée à l'étranger, pour peu qu'elle soit âgée de 65 ans, peut désormais bénéficier de cet avantage.

E. Les grèves

Suite aux grèves survenues en septembre et octobre 2000, le Médiateur a enregistré 6 réclamations d'usagers qui souhaitaient obtenir un dédommagement pour le préjudice subi. Ainsi le fils de Mme S... n'a pu se rendre à l'école durant quatre semaines. Lorsque Mme S... demande le remboursement de l'abonnement, le TEC refuse prétextant qu'il n'y avait eu aucune grève à cette période dans cette ville. N'arrivant pas à se faire entendre, Mme S... se tourne vers le Médiateur. L'intervention de ce dernier prend tout son sens, lorsque le TEC reconnaît que la réponse donnée à Mme S... était inexacte. Elle a effectivement droit à une indemnisation pour l'abonnement de son fils. Les données de l'affaire 292 sont moins évidentes dans la mesure où la citoyenne

semble vouloir profiter des grèves pour se faire rembourser un abonnement qui n'a plus cours depuis la fin du mois de mai 2000. Explications: selon Mme S... ses deux filles empruntent chaque jour le bus pour se rendre à l'école. Les grèves de septembre et octobre 2000 les immobilisent pendant plusieurs jours. Le 16 novembre 2000, Mme S... se rend au bureau du TEC pour demander le remboursement des abonnements pour les jours concernés. Le TEC rétorque que la demande devait être introduite pour le 10 novembre 2000 au plus tard, comme indiqué dans un courrier envoyé à tous ses abonnés. Mme S... affirme que ce courrier ne lui est jamais parvenu, mais le TEC reste sur sa position. La citoyenne fait alors appel au Médiateur. Ses investigations vont donner lieu à deux constatations: d'une part, l'une des filles de Mme S... n'est plus titulaire d'un abonnement depuis fin mai 2000, d'autre part, l'autre fille était bien en possession d'un abonnement pour les périodes concernées et a droit au remboursement, mais seulement pour les trois jours de grèves ayant eu lieu en septembre. En effet, le TEC déclare qu'aucun remboursement n'a été octroyé à quiconque pour le mois d'octobre. Par contre, la validité des coupons d'octobre a automatiquement été prolongée jusqu'au 30 novembre 2000, comme indiqué dans le courrier envoyé à tous les abonnés. Cependant, suite à l'intervention du Médiateur, le TEC consent à rembourser, à titre exceptionnel, le coupon du mois d'octobre 2000 pour la deuxième fille de Mme S... et ce, malgré sa demande de remboursement tardive.

F. La responsabilité des TEC en cas d'accident

Nous terminerons le tour d'horizon de la SRWT par l'affaire 103 dans laquelle l'Organisme public ne va pas céder, et ce, malgré l'intervention du Médiateur régional. Mme L... voyage dans un bus lorsque, pour éviter une voiture effectuant un demi-tour, le chauffeur donne un brusque coup de frein. Suite à cette manœuvre, Mme L... chute brutalement dans le couloir de l'autobus. Inquiète, car elle a déjà subi deux opérations à la colonne vertébrale, Mme L... se rend chez son médecin qui diagnostique un traumatisme dû à la chute. La citoyenne introduit une demande de dédommagement auprès du TEC à laquelle elle joint le certificat médical. La réponse viendra de l'assureur du TEC en responsabilité civile: aucune intervention n'aura lieu car il n'y a pas eu d'accident entre les deux véhicules. Déçue par cette attitude, Mme L... interpelle le Médiateur. Celui-ci insiste auprès de la Direction générale du TEC sur le fait que s'il n'y a pas eu d'accident, ni de responsabilité effective de la part de l'Organisme, on pourrait cependant admettre qu'il y ait eu une responsabilité sans accident. Cet argument n'a pas été rencontré par le Service du TEC qui s'en tient à l'analyse de son assureur: il n'y a pas eu d'accident, donc pas de responsabilité, ni de préjudice et par conséquent pas de dédommagement! Le Médiateur insiste une seconde fois auprès de l'Organisme public, mais sans succès. Considérant le lien commercial contractuel qui unit l'utilisateur à la société de transport, celle-ci pourrait accepter de reconnaître sa responsabilité, également dans les hypothèses où elle n'a pas commis de faute.

Les litiges qui peuvent survenir dans le cadre de l'exécution du contrat de transport, notamment les dommages corporels causés aux usagers, relèvent du droit privé. Aussi, il semble que la responsabilité sans faute, ainsi que résultant de la jurisprudence en matière de droit civil, doit pouvoir être envisagée.

7. Société wallonne des Eaux – SWDE

Bilan particuliers des réclamations - Société wallonne des Eaux - SWDE

Nombre total des réclamations.....	49
Réclamations clôturées totalement favorables au plaignant.....	11
Réclamations clôturées favorables au plaignant, à certaines conditions.	11
Réclamations clôturées défavorables au plaignant.....	7
Réclamations en cours.....	7
Réclamations irrecevables.....	7
Demandes d'informations.....	6

A. Bilan général

Légère augmentation des réclamations liées aux activités de la SWDE pour cet exercice puisqu'on en compte 49 alors qu'il y en avait 35 l'année précédente. Cependant aucune nouveauté n'est à signaler du côté des sources des litiges. La contestation des factures (surconsommation, fuite), la solidarité entre propriétaire et locataire, la nécessité de travaux (réparation, raccordement), ainsi que les divers problèmes dus aux coupures et la qualité de l'eau, sont toujours invoqués par les réclamants. Dans la majorité des dossiers, le Médiateur n'a constaté aucun dysfonctionnement de la SWDE. L'Organisme public soigne tout particulièrement sa communication et fournit des réponses précises et détaillées tant aux usagers qu'au Service de médiation.

B. Contestation des factures et surconsommation d'eau

La surconsommation d'eau provient tantôt d'une défectuosité des installations de la SWDE, tantôt d'un défaut de l'installation privée; la SWDE acceptant de revoir la facturation en fonction de la responsabilité établie. En tout, 19 dossiers concernent cette problématique. Dans plusieurs cas, et suite à l'intervention du Médiateur, la SWDE n'a pas hésité à faire un geste commercial en faveur du réclamant (**voir point C en page ...**). Cependant dans l'affaire 37, l'excès de consommation provenant incontestablement d'un boiler, elle refusera de faire ce geste. La citoyenne, Mme G... espérait, à tout le moins, obtenir la facturation de ce surplus au prix de revient. Mais la SWDE, qui maintint sa position, rétorqua que Mme G... aurait dû mieux surveiller son installation. Interrogé par le Médiateur, l'Organisme public explique qu'il n'est absolument pas responsable du mauvais fonctionnement d'un appareil situé dans l'immeuble, comme le stipule d'ailleurs le Règlement de fourniture d'eau (supposé être connu des consommateurs). En conclusion, Mme G... devra payer la surconsommation d'eau au prix normal. L'intervention du Médiateur n'aura pas réussi à retourner la situation à son avantage.

C. Le geste commercial, toujours apprécié?

Autre histoire de surconsommation d'eau, celle de M. X... qui reçoit une facture de 500.000 BEF (affaire 43). La situation est complexe: le compteur d'eau de M. X... est,

en effet, situé à plusieurs mètres de sa maison, dans un boîtier à front de rue. Il est ensuite relié à l'habitation par une conduite. Or, c'est justement cette conduite qui fuit. M. X..., estimant la SWDE responsable, lui demande de supporter la totalité de la surconsommation. L'Organisme public est d'un avis contraire. En effet, selon le Règlement de fourniture d'eau, il n'est pas responsable de l'installation au-delà du compteur. Toutefois, il accepte de facturer l'excès au prix de revient, réduisant ainsi la facture de moitié. En sus, la SWDE propose un plan d'apurement tenant compte de l'importance de la dépense. Malgré tout insatisfait, M. X... contacte le Service de médiation régionale. La somme étant effectivement élevée, le Médiateur demande à la SWDE de faire diligence. En outre, il rappelle que M. X... n'est pas un cas isolé et qu'il serait peut-être utile d'envisager une gestion particulière de ce genre de problème. Hélas, le processus de médiation reste sans effets. La SWDE a en effet estimé avoir fait preuve de suffisamment d'indulgence en facturant l'excès de consommation au prix de revient et en accordant des facilités de paiement. Aussi, le Médiateur ne peut que conseiller à M. X... d'accepter la proposition de l'Organisme public.

L'affaire 34 se rapporte aux frais de location d'un compteur d'eau. Les copropriétaires d'un immeuble contestent les frais réclamés pour l'exercice 2000, étant donné que le compteur n'a pas fonctionné de décembre 1999 à fin mars 2000, date à laquelle il fut réparé par la SWDE. Interpellée une première fois par le Médiateur, la Direction générale de l'Organisme public estima être dans son droit, les compteurs étant loués sous le régime de la facturation annuelle. Non content de la réponse qui lui a été faite, le Médiateur demanda à l'Organisme de faire preuve de compréhension et de déduire les 4 mois de location durant lesquels le compteur ne fonctionnait plus. Cette fois, la SWDE accepta la proposition, tout en indiquant que la réduction octroyée ne signifiait aucunement une reconnaissance de sa responsabilité. La SWDE fit encore preuve de bonne volonté dans l'affaire 804. Après avoir subi, sans avertissement préalable, une coupure d'eau pendant deux jours, les habitants d'un même quartier reçoivent une facture d'eau anormalement élevée. Ils contactent le Médiateur car ils n'arrivent pas à trouver un arrangement avec la SWDE. Lors de l'entretien, la représentante du groupe, Mme P..., affirme que le problème s'est déjà posé en 1995 et qu'à l'époque, la SWDE avait consenti à réduire la facture. Interpellé par le Médiateur, l'Organisme public explique qu'il a dû effectivement couper l'eau pour faire face à une brusque fuite sur le réseau. Il reconnaît que la remise en service des installations a pu entraîner un passage d'air dans les compteurs, qui auraient alors indiqué un nombre de m³ d'eau plus important et ne correspondant pas aux quantités réellement consommées. La SWDE annonce qu'elle déduira de la prochaine facture le montant de 2 m³ d'eau.

D. La solidarité entre propriétaire et locataire

Comme ce fut le cas lors des exercices précédents, le mécanisme de solidarité établi entre propriétaire et locataire est l'une des principales sources de mécontentement des usagers. Le principe est le suivant: le compteur d'eau appartenant au propriétaire de l'habitation, lui seul est responsable du paiement des factures, même si celles-ci sont adressées au locataire. Or, tous les propriétaires ne semblent pas être au courant de ce mécanisme. On imagine donc leur surprise quand ils découvrent, bien souvent après avoir rendu la garantie locative, que leur locataire n'a pas payé les factures d'eau et qu'ils sont tenus de les acquitter. La majorité d'entre eux contestent cette dette. En réponse, la SWDE fait valoir le règlement et le fameux principe de solidarité. Elle estime en outre que les propriétaires peuvent se prémunir contre ce genre d'abus grâce à la garantie

locative. Dans l'état actuel de la législation, le propriétaire n'a pas d'autres recours, si ce n'est d'amener son ou ses locataires devant les tribunaux. Le Médiateur ayant maintes fois relaté ce genre d'affaires, nous n'y reviendrons plus. Par contre, nous retiendrons un cas (l'affaire 890) qui, sans rapport avec la relation "propriétaire-locataire", a trait néanmoins au principe de solidarité. Mme H... vit une situation, avouons-le, absurde: elle est effectivement obligée de payer les factures d'eau de ses voisins. Pourquoi? Parce que leur compteur d'eau est installé dans sa cave. Ses voisins, visiblement au courant de la réglementation, profitent allègrement de la situation pour lui faire porter cette charge. De son côté, Mme H... se démène pour mettre fin à ce cauchemar. Elle a d'ailleurs obtenu gain de cause auprès du Juge de Paix qui a reconnu que le compteur des voisins devait être déplacé et installé dans leur propre maison. Comme rien n'a bougé depuis, elle consulte le Médiateur. En principe, celui-ci n'est pas habilité à intervenir dans les conflits de voisinage. Toutefois, il estime devoir mettre la SWDE au courant de cette affaire, en lui rappelant que la situation de Mme H... est contraire à son Règlement. L'Organisme public reconnaît tout savoir de ce dossier. Il a d'ailleurs soumis un projet d'installation de compteur au voisin de Mme H..., mais celui-ci n'a jamais réagi ni aux courriers, ni aux avis de passage déposés dans sa boîte, ni aux visites des agents. Cela s'explique sans doute par les 34.464 BEF que demande la SWDE pour l'installation du compteur. Celle-ci dit n'avoir aucun moyen de forcer le voisin à exécuter les travaux de raccordement. Le Médiateur se permet cependant d'insister. Il indique à l'Organisme qu'il pourrait agir lui-même en justice en invoquant les articles 13 et 48 de son propre Règlement. L'affaire est toujours en cours car une réunion de médiation aura lieu, mais déjà la SWDE est prête à être appelée à la cause si Mme H... assigne à nouveau son voisin devant les tribunaux civils.

E. Les divers travaux publics de la SWDE

Dans ce volet, la première affaire (1068) montre que l'intervention du Médiateur, même brève, va mettre fin à l'incertitude dans laquelle se trouvait le citoyen par rapport à une éventuelle décision de la SWDE et va accélérer le traitement de son dossier. Souhaitant installer une citerne d'eau de pluie, M. A... débute les travaux de terrassement et découvre une conduite d'eau qui traverse son jardin! Etant donné qu'il ne peut installer la citerne à un autre endroit, il contacte la SWDE. Cette dernière reconnaît que la conduite ne devrait pas se trouver là et qu'elle aurait dû longer la limite du terrain, comme indiqué sur plan. Néanmoins, elle n'entreprend rien pour remédier au problème. M. A... interpelle le Médiateur qui intervient auprès de la Direction générale de la SWDE. Il faut peu de temps pour que celle-ci réagisse et s'engage à déplacer la conduite à ses frais. Le deuxième dossier dont il sera question (affaire 769) met en évidence les problèmes vécus par les usagers d'un réseau de distribution d'eau trop vétuste. Pour M. K..., il s'agit de brusques chutes de la pression de l'eau. Interpellée par le Médiateur, la SWDE confirme la vétusté du réseau et explique que les baisses de pression sont dues au faible diamètre du raccordement et à l'éloignement de la conduite-mère, située à 110 mètres. Le renouvellement des conduites et du raccordement de M. K... est prévu pour 2003. Cependant, la SWDE propose de les anticiper partiellement puisqu'elle posera incessamment une conduite-mère dans la rue de M. K... ainsi qu'un nouveau raccordement au bon diamètre et à la bonne distance. La situation ne sera toutefois optimale qu'en 2003. C'est seulement à ce moment que la pression normale sera rétablie.

8. Agence wallonne pour l'exportation – AWEX

<u>Bilan particulier des réclamations - Agence wallonne pour l'exportation - AWEX</u>	
----------------------------------------------------------------------------------------------	--

Nombre total des réclamations.....	2
Réclamation clôturée totalement favorable au plaignant.....	1
Réclamation clôturée favorable au plaignant, à certaines conditions.	1

Seulement 2 dossiers pour cet Organisme et c'est logique puisqu'il s'occupe exclusivement du Commerce extérieur qui, en général, ne concerne guère les personnes physiques. Le contenu des observations du Médiateur se limitera donc à l'évocation de deux dossiers. Le premier avait été ouvert au cours de l'exercice précédent et trouva cette année une issue favorable. Le litige était le suivant: l'Administration avait refusé à la réclamante de poursuivre une formation à l'exportation parce qu'elle n'avait pas trouvé, dans les délais, une entreprise prête à l'envoyer en stage à l'étranger. Entre-temps, le problème s'est résolu. A titre exceptionnel, l'Administration accepte de lui donner la possibilité de poursuivre la formation, dans l'hypothèse où elle trouverait, dans les deux mois, un stage auprès d'une entreprise wallonne porteuse d'un projet à la grande exportation.

Dans l'affaire 196, l'Agence wallonne à l'Exportation refuse d'octroyer des subsides parce que le dossier n'a pas reçu l'accord de l'Inspection des Finances. Le Médiateur n'a constaté aucune erreur de la part de l'Administration.

PARTIE IV. LES RECOMMANDATIONS DU MEDIATEUR

En vertu des dispositions de l'article 16 du décret du 22 décembre 1994 portant création de l'Institution du Médiateur de la Région wallonne, relatif au Rapport annuel d'activités du Médiateur, le législateur confère à celui-ci le pouvoir de formuler les recommandations qu'il juge utile.

Dans mes trois précédents Rapports, sans occulter le travail de mes deux prédécesseurs, un nombre substantiel de recommandations a été formulé – treize en 1997-1998; huit en 1998-1999; quinze en 1999-2000.

Parmi ces recommandations, dans un souci de classification, on peut identifier trois groupes:

- les recommandations à caractère général, relatives à l'Institution du Médiateur de la Région wallonne ou à la médiation publique en général;
- les recommandations générales, relatives aux relations entre l'Administration et le citoyen;
- les recommandations ponctuelles qui intéressent des domaines de compétences spécifiques.

Si le Rapport du Médiateur fait, de façon constante, l'objet d'assez larges commentaires quant aux observations et remarques qui sont formulées, les recommandations sont par contre plus rarement évoquées et, quand elles le sont, il est rarement fait état de l'opportunité ou non de leur réserver un suivi.

En ce sens, force est de constater que les observations du Médiateur reçoivent dans la grande majorité un accueil favorable. Toutefois la traduction de certaines d'entre elles en recommandations demeurent le plus souvent sans effet.

Afin de réactualiser les recommandations formulées antérieurement, au cours des trois exercices précédents, je regrouperai celles-ci en fonction des trois catégories évoquées ci-dessus, en appréciant, au regard de l'exercice 2000-2001, leur actualité et l'opportunité de les maintenir.

Dans une deuxième étape, je définirai les recommandations complémentaires spécifiques à l'exercice 2000-2001.

Chapitre 1: Suivi et actualisation des recommandations des exercices 1997-1998; 1998-1999; 1999-2000

Le texte intégral de ces recommandations figurent en annexe 4 du présent Rapport.

1. Les recommandations à caractère général visant l'Institution du Médiateur de la Région wallonne et la médiation publique

- 99-00/1: Reconnaissance constitutionnelle du droit à la médiation

La prise en considération de la médiation parlementaire est devenue une réalité. Le droit pour tout citoyen d'avoir recours à la médiation s'inscrit dans la logique de ses droits fondamentaux. C'est pourquoi, il serait souhaitable que, dans notre pays, des initiatives parlementaires, au niveau des entités fédérées et de l'Etat fédéral, soient prises afin d'inscrire dans la Constitution le droit à la médiation.

Cette reconnaissance constitutionnelle, déjà sollicitée par le Collège des Médiateurs fédéraux, doit nécessairement englober tous les acteurs de la médiation parlementaire, c'est-à-dire les Médiateurs fédéraux ainsi que les Médiateurs des Régions et Communautés.

Les Médiateurs régionaux, comme les Médiateurs nationaux, sont considérés, à l'échelon européen, comme des intervenants incontestés dans la promotion et la défense des libertés publiques et des droits fondamentaux, en particulier les droits dits de la deuxième génération, tels le droit au logement, le droit à l'environnement,... Il est incontestable qu'à l'instar d'autres nations, notamment européennes, le droit de recourir à la médiation, inscrit dans la Constitution, constituerait une importante avancée démocratique.

- 99-00/1 et 99-00/7: La fonction de médiation au niveau des Pouvoirs locaux

Depuis 1998, cette recommandation a fait l'objet de nombreux échanges de vues notamment dans le cadre de la Commission des Affaires intérieures et de la Fonction publique. Lors de la présentation de son Rapport 1999-2000, le Médiateur a, une fois de plus, insisté sur la pertinence de cette recommandation. Si elle fait l'objet d'un consensus assez large sur le principe, elle pose cependant la question de la mise en œuvre et, plus particulièrement, les moyens humains et financiers à dégager. Le Ministre des Affaires intérieures et de la Fonction publique s'est toutefois montré ouvert à la réflexion dans ce domaine.

Le Médiateur recommande donc d'amplifier la réflexion à ce propos afin qu'il puisse déboucher sur des propositions concrètes dont la première expression pourrait être une expérience-pilote, organisée avec le concours éventuel du Médiateur de la Région wallonne.

- 99-00/8: La suspension du délai de prescription dans le cadre d'un recours administratif et la légitimité de l'intervention du Médiateur dès lors que le recours administratif a été exercé

Cette question du champ de compétences du Médiateur de la Région wallonne dans le cadre de l'exercice des recours administratifs a été maintes fois évoquée devant le Parlement wallon. Il importe de lever l'ambiguïté qui vise à rendre illégitime 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, ce qui constituerait un recul démocratique inacceptable.

- 99-00/4: 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 de 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 la récente initiative parlementaire de la Communauté flamande (décret du 1^{er} juin 2001 octroyant un droit de réclamation à l'égard d'Administrations).

- 99-00/2-3: Le renforcement des droits des usagers: une Charte des Usagers du Service public et la création de Comités d'usagers

L'opportunité d'une Charte des Usagers du Service public fait l'objet d'une très large unanimité, même si des divergences de vues peuvent apparaître quant à son contenu, soit un document à portée générale, soit un document spécialisé prenant en compte les spécificités de chaque Service public wallon. Pour éviter cette dialectique, le Médiateur recommande de procéder à l'élaboration, d'une part, d'une Charte à vocation générale qui reconnaîtrait un certain nombre de principes, dont le recours au Médiateur, à l'instar de l'article 43 de la Charte de droits fondamentaux de l'Union européenne, et d'autre part, la réalisation d'un Code de bonne conduite administrative qui définirait avec précision les conditions et modalités du droit de chaque citoyen à une bonne Administration.

L'exemple d'un tel code à l'échelon de l'Union européenne est un modèle pour tous les pays et régions de l'Union.

La création de Comités d'usagers qui a suscité certaines réticences à l'occasion du débat parlementaire, mérite d'être associée à la Charte et au Code évoqués ci-dessus, comme un outil de leur performance et de leur évaluation.

- 97-98/1et 98-99/3: Information du public de l'existence du Médiateur de la Région wallonne

Comme l'a indiqué le Médiateur dans ses observations, une amélioration progressive du respect de cette obligation décrétable est à remarquer. Toutefois, de nombreux documents visés par la disposition décrétable n'en respectent pas le contenu. Le Médiateur recommande au Gouvernement wallon en général, et à chaque Ministre en particulier, à l'égard de ses départements, l'envoi d'une circulaire rappelant l'existence et les conditions de cette obligation qui découle du décret instituant le Médiateur de la Région wallonne, en tenant compte du fait que le Médiateur se tient à disposition pour fournir le matériel graphique nécessaire.

2. Les recommandations générales concernant les relations entre le citoyen et l'Administration

- 97-98/2: Qualité de l'information relative aux formulaires administratifs
- 98-99/7: Accompagnement des demandeurs dans la constitution des dossiers de demande d'aides régionales

Ces recommandations sont directement liées à la simplification administrative que le Gouvernement wallon entend accélérer, notamment avec la contribution d'un Commissaire à la simplification administrative. S'agissant de chantiers permanents à l'égard desquels le Médiateur est très fréquemment interpellé, il recommande au Gouvernement wallon d'être associé à la mission qui sera confiée au Commissaire de la simplification administrative, ainsi qu'à toute initiative qui sera prise à cette fin.

- 97-98/3 et 99-00/5: Motivation des actes et décisions administratifs et évaluation de la transparence administrative

Ces recommandations demeurent d'actualité.

- 97-98/12: Jurisprudence administrative

A de nombreuses reprises, le Médiateur a stigmatisé l'existence de jurisprudences administratives, internes à l'Administration et particulièrement développées selon l'Administration concernée. Sans remettre en cause la qualité de certaines de ces jurisprudences, se pose néanmoins le problème de l'opposabilité aux tiers, dans la mesure où dans de très nombreuses hypothèses, ces jurisprudences internes ne sont corroborées par aucun texte créateur de droit.

Cette question liée à l'existence de jurisprudences administratives internes a été évoquée à plusieurs reprises dans le cadre des Commissions parlementaires auprès desquelles le Médiateur a présenté son Rapport d'activités.

- 97-98/13: Procédure contradictoire

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

- 99-00/9: Accusé de réception des courriers et documents transmis par les citoyens à l'Administration

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

Une circulaire du Ministre de l'Intérieur et de la Fonction publique, émise en mai 2000, impose à l'Administration d'adresser un accusé de réception dans les dix jours qui suivent la

réception du document envoyé par le citoyen. Des cas que le Médiateur a à connaître, il semble que cette circulaire demeure encore trop souvent lettre morte dans le chef de certaines Administrations. Cet acte administratif est pourtant 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.

Le Médiateur recommande donc un renforcement de cette obligation ainsi que la mise en place d'une procédure de contrôle et d'évaluation.

3. Les recommandations ponctuelles

A. Economie et Emploi

- 97-98/4, 98-99/6, 99-00/10: Les primes à l'emploi

Recommandations récurrentes relatives principalement à la notion du critère d'indépendance financière, aux conditions de remboursement en situation infractionnelle, à l'évaluation du personnel supplémentaire et au transfert de personnel entre entreprises.

- 97-98/5: Les primes à l'investissement

La situation d'une divergence d'interprétation entre la Division des PME et celle de l'Inspection économique n'a pas été rencontrée au cours de l'exercice 2000-2001.

Bien qu'il ne lui ait pas été donné de réponse antérieurement, cette recommandation n'est plus d'actualité.

B. Les aides aux particuliers dans le domaine du logement

- 97-98/6 et 98-99/6: Les primes à la réhabilitation

Recommandations récurrentes, notamment en ce qui concerne l'appréciation qui est parfois faite par l'Administration des circonstances exceptionnelles qui peuvent exonérer du remboursement de la prime un bénéficiaire n'ayant pas respecté ses engagements.

L'équité pourrait dans certaines hypothèses recommander à l'Administration de ne pas cantonner son appréciation des circonstances exceptionnelles, en se référant exclusivement aux éléments constitutifs de la force majeure.

La recommandation visant à une meilleure définition de la notion d'immeuble et de logement n'a pas eu de suite. Ce cas de figure ne s'étant pas reproduit dans le cadre d'une nouvelle réclamation au cours de l'exercice 2000-2001, cette recommandation n'est pas réactivée.

- 97-98/7 et 99-00/12: Les primes à la construction

La recommandation 97-98/7 relative à la notion « d'îlot aggloméré » est annulée pour absence de base légale au bénéfice de la recommandation 99-00/12 qui met en avant les difficultés rencontrées par la notion de « noyau d'habitat ». Celle-ci crée des difficultés d'application et une certaine confusion dans le chef de certains demandeurs ayant porté leur dossier devant le Médiateur.

C. Aménagement du Territoire

- 98-99/8 et 99-00/11: L'octroi des permis d'urbanisme

Dans l'attente du décret portant sur l'optimisation du Code wallon de l'Aménagement du Territoire, du Patrimoine et de l'Urbanisme (CWATUP), les recommandations et remarques formulées dans les Rapports antérieurs demeurent actuelles et pertinentes. Elles concernent pour l'essentiel:

- l'activation d'une procédure contradictoire préalable à toute décision du représentant de la Région wallonne;
- la nécessité d'un rapport écrit sous forme de procès-verbal à l'occasion de rencontres entre le représentant de la Région wallonne et le demandeur de permis;
- une collaboration accrue entre les autorités communales et le représentant de la Région wallonne;
- les conditions et délais d'exercice des voies de recours tels qu'ils résultent des nouvelles dispositions du CWATUP;
- un droit de recours à l'égard du Certificat d'urbanisme;
- des procédures, davantage publiques, d'adoption et de révision des plans de secteur.

D. Environnement

- 99-00/13: Une norme réglementant, en matière d'environnement, les nuisances sonores produites par les clubs d'aéromodélisme

Le Médiateur recommande de mettre en application un système de normes intégrales, destinées au contrôle des nuisances sonores produites par les clubs d'aéromodélisme, contrôle qui serait assuré par la coupole fédérative de ces clubs, en collaboration avec l'autorité régionale.

Le Médiateur estime que ce système de normes intégrales pourrait être étendu à d'autres catégories d'activités génératrices de pollutions sonores, notamment de loisirs, telles que les activités de type « Jet-ski ».

Plusieurs dossiers de réclamation sont en attente d'une solution.

E. Signalisation touristique

- 97-98/8: Respect de la réglementation relative à la signalisation touristique

Cette problématique n'ayant plus fait l'objet de réclamation au cours de l'exercice écoulé, cette recommandation n'est pas réactivée.

F. Accès de personnes handicapées sur les chemins de halage

- 97-98/9: Amélioration de l'accessibilité des personnes à mobilité réduite

La recommandation qui vise à encourager la Direction générale des Voies Hydrauliques et l'AWIPH à dégager des solutions positives dans ce sens, demeurent d'actualité dans la mesure où le Ministre des Affaires sociales s'est engagé à s'inquiéter de l'évolution de ce

dossier, à l'occasion de la présentation du Rapport du Médiateur devant la Commission de l'Action sociale, du Logement et de la Santé.

G. Distribution de l'eau

- 97-98/10 et 99-00/14: Solidarité entre le propriétaire – abonné – et le locataire – usager – et couverture de risque de surconsommation d'eau dans des circonstances locales particulières

Ces recommandations demeurent d'actualité dans la mesure où elles concernent la majorité des réclamations relatives à la Société wallonne des Eaux. Malgré les questions juridiques pendantes liées à l'application du règlement de fourniture d'eau, la SWDE s'en tient à une stricte application de celui-ci.

H. Logement social

- 97-98/11: Cette recommandation, qui visait un cas particulier où le recours à l'équité aurait pu solutionner le problème posé, n'a plus d'actualité dans le cadre de l'exercice 2000-2001.

Chapitre 2: Les recommandations 2000-2001

Le renforcement des constats antérieurs a été manifeste au cours de cet exercice. C'est pourquoi, la recommandation essentielle du Médiateur pour l'exercice 2000-2001, est une invitation à réexaminer les recommandations antérieures, à évaluer leur pertinence et à donner corps à des solutions concrètes et structurelles, quant aux faiblesses, carences ou dysfonctionnements qu'elles laissent suggérer.

En ce qui concerne les observations, remarques et recommandations relatives aux domaines de l'environnement, de l'aménagement du territoire et de l'urbanisme, il convient d'attendre l'issue du travail législatif et gouvernemental, en recommandant toutefois au Parlement et au Gouvernement de tenir compte des remarques et recommandations formulées par le Médiateur.

En complément, le Médiateur suggère les recommandations suivantes:

- 2000-2001/1 et 2 : Taxes sur les déchets ménagers

Le traitement des réclamations ayant trait à la taxe sur les déchets ménagers ont permis d'aboutir à deux constats pouvant faire l'objet, chacun, d'une recommandation.

- 2000-2001/1 : Le premier constat fait apparaître que de nombreux réclamants déclarent n'avoir pas reçu leur avertissement-extrait de rôle relatif à la taxe ni même le rappel envoyé par l'Administration. Notons que ces envois sont effectués par lettre ordinaire. L'Administration déclare avoir tout envoyé à la bonne date ainsi qu'à la bonne adresse. Si l'adresse du réclamant s'avère exacte et en l'absence de retour postal, l'Administration estime que l'avertissement-extrait de rôle est arrivé correctement chez le contribuable. A celui-ci dès lors d'opposer les éléments de preuve suffisants afin de justifier la raison pour laquelle il n'aurait pas reçu le document.

Afin d'améliorer la procédure à l'égard de l'Administration et de la population, il pourrait être recommandé à l'Administration d'élaborer un système d'envoi dont l'ensemble des procédures serait sanctionné par une certification de qualité, de type ISO.

- 2000-2001/2 : Le deuxième constat figure au niveau de l'exactitude, ou non, des données utilisées par l'Administration. A plusieurs reprises, l'Administration a reconnu que des informations contenues dans la base de données utilisée pour l'établissement des avertissements-extraits de rôle et leur envoi, étaient périmées, voire erronées. Un audit régulier de cette base de données, utilisée par le Service de la Trésorerie, serait donc recommandé.

De plus, en termes de gestion optimale d'une base de données, il est recommandé de travailler avec une base-mère contenant toutes les informations requises, à partir de laquelle tout utilisateur vient puiser celles dont il a besoin. Un tel système présente plusieurs avantages, tels que la gestion d'une seule base de données (mise à jour, vérification, audit, ...), une information identique et disponible pour tous au même moment, une expertise en matière de gestion de base de données, ...

Par conséquent, il est recommandé à l'Administration wallonne de créer et de gérer une base de données globale, accessible à l'ensemble de ses services. Une gestion active des droits d'accès permettrait de respecter les dispositions légales en matière de confidentialité des données et de protection de la vie privée.

- 2000-2001/3 : Primes à l'investissement

Lors de l'octroi d'une prime à l'investissement, l'Exécutif subordonne le maintien de celle-ci au respect de délais impératifs. Le non-respect de ces derniers entraîne le remboursement total du montant de la prime versée. Le Médiateur estime qu'il serait souhaitable, par le biais d'un nouvel arrêté ministériel d'exécution, de permettre au Ministre compétent de moduler le remboursement de la prime au prorata de la durée de détention du bien.

- 2000-2001/4 : Environnement : Gestion des nuisances sonores

A l'heure actuelle, seules les nuisances sonores produites par des activités nécessitant un permis d'exploiter sont susceptibles d'être réglementées. Viennent s'ajouter les zones à proximité des aéroports régionaux, qui font l'objet d'une législation spécifique. Toute autre source de nuisances sonores ne fait actuellement l'objet d'aucune réglementation au niveau de la Région wallonne. Des dispositions législatives et réglementaires, prenant en compte l'ensemble de la question et l'ensemble du territoire de la Wallonie, seraient souhaitables, pour pallier à des situations de vide juridique.

- 2000-2001/5: Société régionale wallonne du Transport (SRWT) et sociétés TEC

Considérant le lien contractuel, découlant du contrat de transport, qui unit l'utilisateur à la Société de Transport, le Médiateur estime qu'il devrait pouvoir être envisagé qu'elle accepte de reconnaître sa responsabilité, également dans les hypothèses où elle n'a pas commis de faute. C'est notamment le cas d'un passager blessé à la suite d'un freinage brusque. Bien que les litiges qui peuvent survenir dans le cadre de l'exécution du contrat de transport, notamment les dommages corporels causés aux usagers, relèvent du droit privé, le Médiateur est d'avis

que le mécanisme de la responsabilité sans faute, telle que développée par la jurisprudence en matière de droit civil, devrait pouvoir être envisagée.

- 2000-2001/6: Société régionale wallonne du Transport (SRWT) et sociétés TEC

A plusieurs reprises, le Médiateur a été interpellé à l'occasion d'amendes infligées à de jeunes adolescents (10-12 ans) pour non-oblitération du titre de transport. Ces situations ont toutes été observées à l'affluence de la sortie des écoles. Très souvent, il se crée un "bouchon" à l'entrée avant de l'autobus où se situe l'appareil d'oblitération. Les jeunes passagers montent alors par la porte arrière d'où il leur est difficile, voire impossible d'accéder à l'avant de l'autobus.

D'une manière générale, le Médiateur n'interfère pas dans les dossiers de surtaxes et la politique de rigueur dissuasive adoptée par les sociétés TEC à l'égard des contrevenants. Il estime toutefois que les situations relevées, dues à l'affluence des usagers à certains moments de la journée, mériteraient la recherche de solutions adéquates, comme le placement d'appareils d'oblitération à l'arrière des autobus, un meilleur accès, une meilleure information...

Le Médiateur tient à faire remarquer que, dans certaines situations précises et justifiées, certaines sociétés se sont montrées plus souples pour recevoir favorablement les arguments des réclamants, en l'occurrence les parents des enfants concernés.

Annexe 1: Statistiques:

Au cours de l'exercice écoulé, le Service du Médiateur de la Région wallonne a instruit 1374 dossiers, soit une augmentation de 34% par rapport au volume des réclamations enregistrées au cours de l'exercice précédent (1025). Parmi ceux-ci, 441, soit 32,1% du total, ont été déclarés irrecevables. Au 30 septembre 2001, 750 dossiers, soit 54,6%, ont été clôturés et 114, soit 8,3%, demeuraient en cours d'instruction. Enfin, les 69 dossiers restant, soit 5% de l'ensemble des réclamations, concernaient des demandes d'informations.

Ces chiffres marquent une légère tendance à la baisse des dossiers irrecevables par rapport aux exercices antérieurs (36,7% en 1998 ; 35,7% en 1999 et 39,2% en 2000). La tendance est toutefois trop faible pour affirmer une meilleure identification par la population des compétences régionales.

Dans les 441 dossiers irrecevables du fait de l'application des dispositions de l'article 10 du Décret du 22 décembre 1994, 149, soit 33,8%, ont été écartés car le Médiateur de la Région wallonne n'était pas compétent. Le Médiateur a transmis 93 réclamations, soit 21,1%, notamment vers d'autres institutions, dont 41 vers des communes, 22 vers d'autres médiateurs, 20 vers le Service Radio-Télévision Redevances. Les réclamations manifestement non-fondées ont été au nombre de 73, soit 16,6%. 35 réclamations, soit 7,9%, n'ont pas été jugées recevables du fait qu'aucune démarche préalable n'avait été entreprise. 26 réclamations, soit 5,9%, ont été considérées prématurées et n'ont pas donné lieu à une intervention du Médiateur.

Le solde des réclamations irrecevables résultent des autres dispositions de l'article 10 du Décret du 22 décembre 1994 : absence d'une réclamation formelle, litige d'ordre privé, procédure judiciaire en cours, faits antérieurs à 12 mois, identité inconnue du réclamant, conflit entre un agent régional et son administration.

En ce qui concerne les dossiers clôturés, 356 d'entre eux, soit 47,5%, l'ont été en faveur totale ou partielle des réclamants et 394, soit 52,5% à leur désavantage.

Le taux de « réussite » des médiations entreprises est donc en légère baisse par rapport aux exercices antérieurs. Il passe en-deçà des 50% (52,4% en 1998 ; 66,5% en 1999 et 58,8% en 2000).

Quant aux dossiers en cours d'instruction à la clôture de l'exercice, leur nombre (114) a sensiblement baissé par rapport à l'encours des exercices antérieurs, des efforts ayant été consentis pour diminuer, tant que faire se peut, la durée moyenne de traitement d'une réclamation (2 à 6 mois en moyenne).

Réception des réclamations

Le Service du Médiateur de la Région wallonne affirme très clairement sa proximité de la population. Le dépôt d'une réclamation est donc peu formalisé. En effet, le réclamant peut se rendre à toute permanence décentralisée, tout comme au siège de l'Institution, afin d'exprimer oralement ses griefs. Il peut également envoyer un courrier simple ou encore un courrier électronique au Médiateur.

Durant l'exercice 2000-2001, le Médiateur a reçu 921 réclamations écrites, soit 67% du total des dossiers ouverts. Les réclamants, qui ont déposé oralement leur réclamation, ont été au nombre de 355, soit 25,8%. Enfin, 98 réclamants, soit 7,2%, ont utilisé le réseau internet pour

déposer leur réclamation, à savoir 19, soit 1,4%, par le biais du site du Médiateur de la Région wallonne et 79 par courrier électronique, soit 5,8%.

Les réclamations orales, une tendance qui se confirme

Le dépôt d'une réclamation peut s'effectuer dans les permanences décentralisées assurées par le Service du Médiateur de la Région wallonne ou au siège de l'Institution.

Au cours de l'exercice, 105 réclamations, soit 29,6% des réclamations orales, ont été déposées au siège de l'Institution à Namur. Viennent ensuite les permanences de Liège, Charleroi, Tournai et Eupen, avec respectivement 18,6%, 17,5%, 13,8% et 11,3% des réclamations orales. Enfin, à l'occasion des nouvelles permanences, récemment ouvertes (mai à juin 2001) à Mons, La Louvière, Arlon, Wavre et Nivelles, le Médiateur a reçu 15 réclamations.

Si le pourcentage des réclamations orales est identique à l'exercice précédent, de l'ordre de 25%, le nombre de dossiers ouverts a nettement augmenté, de 265 en 2000, il est passé à 355 en 2001. Les permanences de Charleroi et de Liège, initiées au cours du précédent exercice, confirment cette tendance (+20% à Charleroi et +100% à Liège). La permanence de Tournai accuse également une forte croissance (+60%) tandis que la permanence d'Eupen est stable.

L'origine des réclamations

Au cours de l'exercice, 1242 réclamations ont été introduites par des particuliers, soit 80.4% du volume total des réclamations.

Les personnes morales – sociétés commerciales, associations, institutions et organismes publics ou privés ... – qui peuvent interpeller le Médiateur dans le cadre de ses compétences, représentent un pourcentage identique à l'exercice précédent, soit 9,6% (132 réclamations).

Sur les 132 dossiers ouverts par des personnes morales, 30 concernent directement la Direction Générale de l'Economie et de l'Emploi.

Répartition des réclamations par administration et domaine d'intervention

Sur les 1374 dossiers ouverts au sein du service du Médiateur de la Région wallonne durant l'exercice 2000-2001, 1134 concernent directement une autorité administrative régionale wallonne.

Parmi ceux-ci, 841, soit 74,2%, concernent le Ministère de la Région wallonne. 235 réclamations, soit 20,7%, sont relatives aux Organismes d'intérêt public. Enfin, le Ministère de l'Équipement et des Transports est visé par 58 réclamations, soit 5,1%.

Le Ministère de la Région wallonne

Sur les 841 réclamations relatives à ce Ministère, 336, soit 40%, dont 333 taxes sur les déchets ménagers, s'adressent au Secrétariat Général. Il convient ici de relever une très nette augmentation des réclamations relatives à la perception de la taxe sur les déchets ménagers – 23 en 1998, 234 en 1999, 58 en 2000.

La Direction Générale de l'Aménagement du Territoire, du Logement et du Patrimoine est, quant à elle, concernée par 335 dossiers, soit 39,8%. Au sein de cette Direction Générale, 141

réclamations, soit 16,7%, concernent l'Aménagement du territoire et 179, soit 21,3%, le logement. La Direction Générale des Ressources Naturelles et de l'Environnement fait l'objet de 79 réclamations, soit 9,4%. La Direction Générale de l'Economie et de l'Emploi est visée par 53 réclamations, soit 6,3%.

Enfin, la Direction Générale de l'Action Sociale et de la Santé, la Direction Générale des Pouvoirs Locaux, la Direction Générale de l'Agriculture et la Direction Générale des Technologies, de la Recherche et de l'Energie font respectivement l'objet de 12, 11, 8 et 7 réclamations, soit globalement 4,5%.

Les Organismes d'intérêt public

Les Organismes d'intérêt public sont concernés par 235 réclamations (contre 135 au cours de l'exercice précédent). Ces dernières concernent principalement les Sociétés d'habitations sociales avec 70 réclamations, soit 29,8%. Viennent ensuite la Société wallonne des Eaux et l'Agence wallonne pour l'Intégration des Personnes handicapées, avec respectivement 49 et 43 réclamations, soit 20,9% et 18,3%.

28 réclamations sont destinées à la Société régionale wallonne du Transport et aux TEC, soit 11,9%. La Société wallonne du Logement est concernée par 25 réclamations, soit 10,6%. Le solde, soit 8,5%, se partage entre le FOREM, avec 14 réclamations, l'Institut de Formation permanente pour les Classes moyennes et les Petites et Moyennes Entreprises, avec 4 réclamations, et l'Agence wallonne à l'Exportation avec 2 réclamations.

Le Ministère de l'Équipement et des Transports

Sur les 58 réclamations concernant le Ministère de l'Équipement et des Transports, la moitié, à savoir 29 réclamations, est attribuée à la Direction Générale des Autoroutes et des Routes. La Direction Générale des Transports a fait l'objet de 14 réclamations, soit 24,1%. Quant à la Direction Générale des Services techniques, 8 réclamations la concernent. Enfin, 5 réclamations se rapportent à la Direction Générale des Voies hydrauliques et 2 au Secrétariat Général.

Si les tendances des exercices précédents se confirment et sont accentuées par les chiffres de l'exercice 2000-2001, il convient de noter une recrudescence très importante des réclamations relatives à la taxe sur les déchets ménagers, un doublement du nombre de dossiers concernant les Sociétés d'habitations sociales et l'AWIPH, ainsi qu'un accroissement généralisé du nombre des dossiers qui visent toutes les Administrations et tous les Organismes d'intérêt public.

Annexe 2 :

Décret du 22 décembre 1994 modifié par les décrets du 6 février, du 26 juin 1997 et du 7 mars 2001

Chapitre Ier . - du Médiateur de la Région wallonne

Article 1er. 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 du décret, ou en application de ceux-ci, de leur propre Médiateur.

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

Chapitre II. - Organisation du service de médiation

Art. 2. Le Médiateur est, après appel public aux candidatures et une procédure de sélection, nommé par le Conseil régional wallon pour une période de six ans, renouvelable une fois. Il prête, entre les mains du Président du Conseil régional wallon, le serment suivant : " je jure de m'acquitter des devoirs attachés à mes fonctions en toute conscience et impartialité ".

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

- 1° être belge ;*
- 2° être d'une conduite irréprochable et jouir des droits civils et politiques ;*
- 3° être porteur d'un diplôme donnant accès aux fonctions du niveau 1 des administrations de l'Etat ;*
- 4° justifier d'une expérience utile d'au moins cinq ans dans le secteur public ou privé ;*
- 5° avoir son domicile en Région wallonne.*

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

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

Le titulaire d'un mandat public conféré par l'élection qui accepte sa nomination en qualité de médiateur est démis de plein droit de son mandat électif.

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

Art. 4 bis (article 1er du décret du 6 février 1997). §1er. 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 désigne une situation qui place le Médiateur dans l'impossibilité d'exercer ses fonctions et qui est constatée par décision du Conseil régional wallon". (article 3 du décret du 26 juin 1997).

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

§4. Dès l'instant où le Conseil constate la fin de l'empêchement, le Médiateur suppléant réintègre sa fonction antérieure ".

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

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

Sans préjudice de l'adoption de mesures administratives conservatoires que constituent les

suspensions provisoires des fonctions et du traitement, le Conseil régional wallon peut révoquer le Médiateur (article 4 du décret du 26 juin 1997)

1° s'il accepte une des fonctions ou un des mandats visés à l'article 4, alinéa 1er ;

2° pour des motifs graves.

§2. (Article 4 du décret du 26 juin 1997). Dans tous les cas visés au paragraphe précédent ou en cas de décès du Médiateur, le Conseil régional wallon nomme un Médiateur ad interim parmi les membres du personnel du service du Médiateur visé à l'article 8, §2, et répondant aux conditions prévues à l'article 3.

§3. (Article 4 du décret du 26 juin 1997). Le Médiateur ad interim remplace le Médiateur dans l'exercice de ses fonctions. Dans ce cas, il a les mêmes droits et devoirs que le Médiateur.

§4. (Article 4 du décret du 26 juin 1997). Le conseil régional wallon nomme un nouveau Médiateur selon les dispositions de l'article 2.

Cette nomination doit intervenir dans les meilleurs délais et, au plus tard, six mois à dater de la vacance de la fonction, les mois de juillet et d'août n'entrant pas en ligne de compte dans le calcul de ce délai “.

Art. 6. §1er. 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. Le Médiateur bénéficie du régime de pension applicable aux fonctionnaires de l'administration générale. En outre, les conditions particulières suivantes sont applicables.

Le Médiateur qui, par suite de son état de santé n'est plus en état de remplir ses fonctions, mais qui n'a pas atteint l'âge de 65 ans, peut être admis à la retraite quel que soit son âge. La pension est calculée sur base du traitement moyen des cinq dernières années, à raison d'un douzième par année de service en qualité de médiateur.) ABROGE le 16.02.1995

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

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

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

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

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

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

Il peut se faire assister par des experts.

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

Chapitre III. - Saisine du service de médiation

Art. 9. §1er. Toute personne physique ou morale qui estime, à l'occasion d'une affaire la concernant, qu'une autorité administrative visée à l'article 1er n'a pas agi conformément à la mission de service public qu'elle doit assurer, peut introduire sans frais une réclamation individuelle, par écrit ou sur place, auprès du Médiateur. 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. §1er. 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 1er 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 délais 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 informe le réclamant, dans le délai visé au §3 de l'article 10.

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

Art. 12. §1er. 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, décrets 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. §1er. 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 1er, qui du chef de leur état ou de leur profession ont connaissance d'informations qui leur ont été confiées, sont relevés de leur obligation de garder le secret dans le cadre de l'enquête menée par le Médiateur.

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

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

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

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

Chapitre V. - Du rapport du Médiateur wallon

Art. 16. Le Médiateur adresse au Conseil régional wallon un rapport annuel de ses activités. Le Médiateur peut en plus faire des rapports intermédiaires s'il l'estime utile. Ces rapports contiennent les recommandations relatives aux mesures à prendre que le Médiateur juge utiles et exposent les éventuelles difficultés qu'il rencontre dans l'exercice de ses fonctions.

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

Les rapports sont rendus publics par le Conseil régional wallon.

Promulguons le présent décret, ordonnons qu'il soit publié au Moniteur belge.

Namur, le 22 décembre 1994.

Annexe 3 :

Règlement d'ordre intérieur

Article premier

Pour l'application du présent Règlement d'ordre intérieur, on entend par : Décret : le décret du Conseil régional wallon du 22 décembre 1994, portant création de l'institution de Médiateur de la Région wallonne.

Médiateur : le Médiateur de la Région wallonne.

Article 2

Toute personne physique ou morale peut, en qualité d'administré, saisir directement le Médiateur, dans le cadre d'une affaire qui la concerne directement dans ses relations avec une autorité administrative de la Région wallonne, telle que visée par l'article 1er du décret. La réclamation d'une personne morale doit être introduite par une personne physique dûment mandatée et qui a intérêt direct à agir.

Article 3

Le recours au Médiateur est gratuit.

Article 4

§1er. 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

§ 1er. 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, 74 Avenue François Bovesse à 5100 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 mardi et jeudi 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

§1er. Le Médiateur, ou le collaborateur qu'il désigne parmi les membres de son personnel qui l'assistent, vérifie si les conditions de recevabilité et de compétences requises par l'article 10 du décret sont remplies par la réclamation.

§2. Le Médiateur informe le réclamant par écrit, dans le mois qui suit le dépôt de la réclamation, de sa décision de traiter ou non sa réclamation. Le refus du Médiateur de traiter une réclamation est motivé. Si le Médiateur décide de traiter la réclamation, il informe, dans les meilleurs délais, l'autorité administrative de la réclamation qu'il compte instruire.

Article 7

Outre la vérification des conditions de recevabilité de la réclamation et de compétence du Médiateur prévues à l'article 10 du décret et mentionnées à l'article 6 du présent Règlement d'ordre intérieur, le collaborateur désigné par le Médiateur s'assure, pour chaque réclamation, que le dossier est complet et peut être soumis en l'état au Médiateur.

Article 8

Le Médiateur doit s'assurer du bien-fondé de la réclamation. Il doit classer les réclamations futiles ou manifestement mal fondées et celles déposées dans l'intention de nuire. Au cas où il s'avère non compétent, le Médiateur peut conseiller au réclamant de s'adresser à une autre autorité.

Article 9

Lorsque le Médiateur, en raison d'une procédure juridictionnelle en cours ou achevée sur les faits allégués, doit déclarer une plainte irrecevable ou mettre fin à son examen, les résultats des

enquêtes auxquelles il a éventuellement procédé sont classés et ne sont plus communicables ni à l'Administration ni à des tiers.

Article 10

§1er. 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.

Annexe 4 :

Les recommandations antérieures, de 1995 à 2000.

1. Exercice 1995-1996

- 95-96/1: Pour les permis d'exploiter qui nécessitent l'intervention de plusieurs services, il conviendrait que le demandeur soit mieux accompagné et qu'un calendrier « probable » lui soit donné à titre d'information.
- 95-96/2: En matière de prime d'emploi, le législateur pourrait s'interroger sur la pertinence de certaines interprétations concernant l'indépendance financière des sociétés demanderesses.
- 95-96/3: En matière de formulaires dispensés par l'Administration, il convient qu'ils comportent une mention brève de toutes les exigences légales et décrétales concernées par lesdits formulaires.
- 95-96/4: Lorsque les formalités requises par une Administration wallonne sont à accomplir dans le respect des délais imposés par d'autres procédures, il peut intervenir un risque pour l'administré, créé par l'incompatibilité des délais et des procédures imposées par des Administrations distinctes. Ce risque pourrait être réduit par une concertation entre les autorités concernées par ces procédures.
- 95-96/5: En matière de prime à la réhabilitation de logements insalubres améliorables, il conviendrait de proposer au législateur décretal de réexaminer dans le sens d'une plus grande précision (ou d'une certaine extension) les dispositions de l'arrêté du 22 février 1990, tout spécialement lorsqu'il y a un lien direct entre « la maison ou l'appartement destiné au logement » et un élément architectural non contigu à l'espace occupé par le logement qui entraîne des dégâts au logement sensu stricto.
- 95-96/6: En matière d'assurance contre la perte de revenus, il conviendrait que le législateur décretal précise clairement ou non sa volonté, par exemple en prescrivant expressément la formalité du délai à peine de nullité, en énumérant la ou les sanctions qui s'y rattachent.
- 95-96/7: La révision du CWATUP doit être impérativement poursuivie. Elle ne peut être que d'envergure.

2. Exercice 1996-1997

- 96-97/1: Une technique administrative unifiée pour les demandes de permis de bâtir et d'exploiter, portant sur le même objet, voire la délivrance d'un permis unique.
- 96-97/2: Un « mémento » du cheminement des demandes de permis de bâtir et d'exploiter
- 96-97/3: La création de « Guichets de l'Aménagement du Territoire ».

A l'instar des « Guichets de l'Energie », il est souhaitable que l'Administration de l'Aménagement du Territoire mette sur pied dans chaque Province, des « Guichets de l'Aménagement du Territoire » qui joueraient un double rôle : l'information et le renseignement d'une part, l'orientation des candidats-bâisseurs d'autre part.

- 96-97/4: La collaboration entre les autorités communales et le Fonctionnaire-délégué.

Il serait souhaitable que l'Administration de l'Aménagement du Territoire et de l'Urbanisme mette sur pied une technique visant à la collaboration et à la concertation entre les autorités communales et le Fonctionnaire-délégué de la Région wallonne, dont l'objet serait de tracer ensemble une certaine ligne de conduite à suivre en matière d'octroi ou de refus de permis de bâtir.

- 96-97/5: Aviser personnellement les propriétaires en cas de modification d'un plan de secteur.

Il serait souhaitable d'aviser individuellement les propriétaires de terrains, c'est-à-dire les personnes qui sont inscrites au registre cadastral, en cas de « projet provisoire » de modification d'un plan de secteur.

Cette recommandation pourrait également faire l'objet d'une « proposition du Médiateur » de modifier l'article 40 bis § du CWATUP dans le sens d'une insertion d'une disposition tendant à « l'annonce individuelle » du projet provisoire de modification du plan de secteur, qui accompagnerait l'annonce déposée à la maison communale aux fins de consultation par le public.

2. Exercice 1997-1998

- 97-98/1: Information du public de l'existence du Médiateur de la Région wallonne
"D'une manière générale, le Médiateur attire l'attention de l'ensemble des autorités administratives régionales wallonnes sur l'obligation qui leur est faite de mentionner l'existence du Service du Médiateur sur tous les documents quelconques à destination de l'information du public" (Article 1^{er} du décret du 22 décembre 1994, tel que modifié par le décret du 26 juin 1997).

- 97-98/2: Qualité de l'information relative aux formulaires administratifs
"En matière de formulaires émanant de l'Administration, en particulier ceux relatifs aux demandes de primes, il serait souhaitable que leur contenu soit plus précis, compréhensible et lisible quant aux exigences réglementaires qu'ils induisent à charge des demandeurs".

- 97-98/3: Motivation des actes et décisions administratifs
"La même remarque relative à la compréhension et à la lisibilité de la correspondance administrative vaut également pour certaines notifications de décision, qui manquent de précisions quant à leur justification et en hypothèquent donc la compréhension".

- 97-98/4: Primes à l'emploi

"En ce qui concerne les conditions d'octroi des primes à l'emploi, le Médiateur formule trois remarques:

- il serait souhaitable de s'interroger sur le bien-fondé et la cohérence juridique des conditions cumulatives afférentes à la notion d'indépendance financière, à la source d'un important contentieux;
- le principe de suspicion de fraude que fait peser l'article 4 de l'arrêté de l'Exécutif régional wallon du 9 juillet 1992 portant exécution de l'article 32-10 de la loi du 4 août 1978 de réorientation économique tel que modifié par le décret du 25 juin 1995, à l'encontre de tout

demandeur, en situation de reprise d'une entreprise, ne paraît pas justifié et mériterait d'être temporisé dans certaines hypothèses où il peut être objectivement écarté;

- les conditions de remboursement de la prime à l'emploi sont très souvent mal comprises par les bénéficiaires qui ne se sont pas acquittés de leurs obligations; ce remboursement intervient plusieurs années après l'introduction de la demande. Or, la prime perçue anticipativement par le bénéficiaire, à titre provisoire, est le plus souvent considérée comme définitive. D'autre part, elle subit un traitement fiscal l'année de sa perception qui, en cas de remboursement, entraîne une perte financière.

Faute d'un mécanisme plus adapté, une meilleure information des bénéficiaires de la prime, sur ce point, serait justifiée".

- 97-98/5: Primes à l'investissement

"Dans le domaine des primes à l'investissement, où sont apparues certaines divergences entre la Division des PME et celle de l'Inspection économique, il serait souhaitable que, dans le respect des exigences légales et décrétales en vigueur, la situation puisse être tranchée de la façon la plus favorable à l'entreprise".

- 97-98/6: Primes à la réhabilitation

"En ce qui concerne la prime à la réhabilitation, objet de nombreuses plaintes introduites auprès du Médiateur, les recommandations formulées dans les deux premiers Rapports gardent toute leur actualité.

- D'une part, le Médiateur s'interroge sur l'appréciation, qui est parfois faite par l'Administration, des circonstances exceptionnelles qui peuvent exonérer du remboursement de la prime, un bénéficiaire n'ayant pas respecté ses engagements.

Le caractère légitime de l'infraction qui oblige un bénéficiaire à quitter le logement, objet de la prime, indépendant des éléments constitutifs de la force majeure et d'une situation sérieuse de précarité sociale et financière, ne pourrait-il justifier la circonstance exceptionnelle?

- D'autre part, en vertu de la réglementation en vigueur, l'Administration, pour distinguer un ou plusieurs logements dans un même immeuble, se réfère à la notion de structure du bâtiment plutôt qu'à l'occupation réelle de cet immeuble par une ou plusieurs familles.

Une même famille domiciliée dans un bâtiment structuré, selon les critères de l'Administration, pour trois logements, sera administrativement considérée, pour l'octroi d'une prime à la réhabilitation, comme résidente de trois logements.

A l'inverse, un bâtiment non structuré en plusieurs logements aux yeux de l'Administration mais où résident plusieurs ménages sera considéré comme un seul logement dans le cadre de la procédure de l'octroi de la prime.

Le Médiateur s'interroge sur une telle conception du logement quand les faits, assortis d'un constat objectif sur place, permettent de contredire la notion juridique du logement retenu par l'Administration".

- 97-98/7: Primes à la construction

Au cours des trois premiers exercices de l'Institution du Médiateur, dans les conditions de l'attribution de la prime à la construction, l'ancienne notion "d'îlot aggloméré" telle qu'elle résultait des dispositions de l'arrêté de l'Exécutif régional wallon du 19 novembre 1992, avait fait l'objet d'un large débat entre l'Exécutif, l'Administration et le Médiateur.

Des progrès avaient été enregistrés pour mieux répondre aux préoccupations des citoyens demandeurs.

Dans la nouvelle réglementation, la notion "d'îlot aggloméré" a disparu pour laisser place à celle, aux contours tout aussi restrictifs, de "noyau d'habitat".

Dans mon précédent Rapport d'activités, je précisais qu'il était prématuré de se prononcer sur la nouvelle réglementation qui n'avait pas fait l'objet de réclamations auprès du Service du Médiateur à la clôture de l'exercice.

Il n'en va pas de même au terme de cet exercice, puisqu'en ce qui concerne la prime à la construction, le Médiateur a instruit un nombre significatif de dossiers qui ont fait apparaître des difficultés liées à la définition de la notion de "noyau d'habitat".

Le Médiateur recommande donc que les conditions d'octroi, principalement celles découlant de la circulaire du 5 mai 1999 définissant le noyau d'habitat, soient davantage précisées dans les documents et formulaires à destination du public et ce, afin d'éviter aux demandeurs potentiels d'effectuer des démarches inutiles.

- 97-98/8: Signalisation touristique

"Le domaine de la signalisation touristique mérite de retenir l'attention particulière des autorités régionales.

Les plaintes reçues par le Médiateur ont témoigné des lacunes dans ce domaine et de son caractère particulièrement sensible auprès des professionnels du tourisme et, en particulier, du secteur Horeca.

Les Administrations concernées, la Direction générale des Autoroutes et des Routes, ainsi que la Direction générale de l'Aménagement du Territoire, du Logement et du Patrimoine, sont bien conscientes du problème.

Le Médiateur ne peut qu'encourager une réforme en profondeur des réglementations et des dispositions relatives à la signalisation touristique, et une application équitable sur l'ensemble du territoire wallon, en y associant le Commissariat général au Tourisme".

J'ajoutais, dans mon Rapport 1998-1999:

"Le Médiateur a pu constater, au cours de l'exercice, la bonne volonté de la Direction générale des Autoroutes et des Routes de faire respecter la réglementation en vigueur. Toutefois, force est de constater que le respect des dispositions en vigueur, pour les districts de la Direction générale des Autoroutes et des Routes, relève du mythe de Sisyphe. Un éternel recommencement.

Le Médiateur a, par ailleurs, été tenu précisément informé par la Direction générale des Autoroutes et des Routes, des projets visant à une harmonisation de la signalisation touristique.

Le Gouvernement wallon devrait donc prendre des initiatives dans ce domaine. Ces initiatives seront d'autant plus pertinentes que le problème lié à la signalisation touristique est toujours d'actualité".

- 97-98/9: Accès des personnes handicapées sur les chemins de halage

"L'accessibilité des personnes handicapées sur les chemins de halage pour leur permettre de pratiquer leur sport favori - la pêche - a mis en lumière un des aspects de la problématique générale de l'accessibilité des personnes à mobilité réduite.

Tenant compte de la réglementation en vigueur, dont la Direction générale des Voies hydrauliques est gardienne de la bonne application, tenant compte du développement du réseau RAVeL, tenant enfin compte de la nécessité d'améliorer l'accessibilité des personnes à mobilité réduite et de la volonté affichée par l'AWIPH de dégager des solutions consensuelles et structurelles, le Médiateur encourage les efforts de l'AWIPH et appelle les autorités régionales à prendre les mesures souhaitées".

J'ajoutais, dans mon Rapport 1998-1999:

"Cette recommandation est toujours d'actualité. Ce dossier évolue lentement par les

contacts entre les Administrations concernées. Le suivi en est assuré par l'AWIPH. Peut-être faudrait-il envisager de relancer de façon plus dynamique cette recommandation afin qu'elle puisse aboutir dans le meilleur délai à des solutions concrètes".

- 97-98/10: Société wallonne des Distributions d'Eau - SWDE

"En ce qui concerne la SWDE, la solidarité entre le propriétaire -abonné- et le locataire -usager -, ne devrait-elle pas faire l'objet d'une clarification, sur le plan juridique, d'une part et sur celui de la lisibilité et de la compréhension, d'autre part?

La solution de la publication au Moniteur belge du règlement de fourniture d'eau, comme c'est le cas à Bruxelles, pourrait être un élément de sécurité juridique".

- 97-98/11: Logement social

"Dans le domaine du logement social le Médiateur a relevé certaines conséquences de l'application stricte et rigoureuse des dispositions relatives à l'attribution des logements sociaux.

Celle-ci peut contribuer à renforcer par exemple les difficultés d'une famille nombreuse qui ne peut accéder qu'à un logement adapté de quatre chambres, indisponible, alors qu'un logement à trois chambres est vacant et permettrait d'enrayer la situation sociale pénible de cette famille.

Dans ce type de situations, l'esprit du législateur est-il rencontré?"

- 97-98/12: Jurisprudence administrative

"D'une manière générale, le Médiateur constate que de nombreuses administrations avec lesquelles il est en contact régulier, ont souvent recours à leur "jurisprudence administrative interne". Celle-ci est d'ailleurs très élaborée dans certains domaines et constitue, pour les agents traitants, un "code" indispensable pour instruire les dossiers en complément d'une réglementation... qui ne règle pas tout.

Le Médiateur, sans remettre en cause l'existence et la qualité de ces "jurisprudences administratives", s'interroge toutefois sur la nature juridique de celles-ci et le degré de leur opposabilité aux administrés...et au Médiateur?

Il n'est pas rare que la jurisprudence administrative soit opposée au Médiateur avec la même rigueur que le texte réglementaire".

- 97-98/13: Procédure contradictoire

"A plusieurs reprises, le Médiateur a relevé l'opportunité d'un débat relatif à l'introduction d'une procédure contradictoire, qui pourrait permettre aux administrés, non seulement d'avoir recours à une contre-expertise mais aussi, le plus souvent, 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 se manifeste la question.

Même s'il faut bien considérer que, dans la très grande majorité des cas, l'objectivité des constatations ne pose pas de problème, le débat ne mériterait-il pas d'être engagé?"

3. Exercice 1998-1999

- 98-99/1: La fonction de médiation au niveau communal et provincial

"Considérant la limite de ses compétences, mais eu égard aux relations qu'il entretient avec eux, le Médiateur recommande à la Région wallonne d'encourager les Pouvoirs locaux -

essentiellement les communes - à la création de services locaux de médiation, comme le suggère le projet de résolution sur le rôle des Médiateurs et Ombudsmans dans la défense des droits du citoyen, adoptée par l'Assemblée du Congrès des Pouvoirs locaux et régionaux de l'Europe, au cours de sa séance du 17 juin 1999. Il pourrait être envisagé, si nécessaire, de regrouper des communes de petite taille pour la mise en place de bureaux communs de médiation, voire de déléguer cette tâche au Médiateur de la Région wallonne.

En effet, le législateur wallon recourt de plus en plus largement au service des communes dans le cadre de l'exécution de sa politique et l'intérêt communal, par ce biais, se fonde à l'intérêt régional.

D'autre part, la Région a également en charge, à quelques exceptions près, l'organisation et l'exercice de la tutelle administrative ordinaire sur les communes.

Ces autorités de tutelle sont garantes du respect de la légalité et de l'intérêt général.

En tout état de cause, au-delà de cette recommandation, il appartient bien entendu aux communes, et le cas échéant aux provinces, d'apprécier, en fonction de leurs spécificités, la nécessité de s'entourer des services d'un médiateur, soit en créant leur propre institution, soit en recourant au service d'un tiers qui pourrait être le Médiateur de la Région wallonne.

Les conditions d'une telle intervention devraient, nécessairement, faire l'objet d'une évaluation législative du décret du 22 décembre 1994".

- 98-99/2: Coopération internationale

"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".

- 98-99/3: Information du public de l'existence du Médiateur de la Région wallonne

"L'obligation d'information de l'existence du Médiateur telle qu'elle résulte du nouvel article 1er du décret du 22 décembre 1994 s'applique aux autorités administratives régionales wallonnes.

Tant le Gouvernement wallon que le Parlement wallon ne sont donc pas directement concernés par cette mesure.

Toutefois, le volume de publications et d'informations émanant du Parlement et du Gouvernement justifierait que l'existence du Médiateur soit aussi promotionnée par ces Institutions, en particulier par le Parlement wallon, Institution auprès de laquelle le Médiateur fait rapport et qui est représentative de la population wallonne dans toute sa diversité géographique, sociale, économique, sociologique, philosophique. Peut-être convient-il ici de rappeler que le Médiateur de la République française n'est interpellé que par l'intermédiaire des mandataires politiques".

- 98-99/4: Réponses tardives d'administrations aux interpellations du Médiateur

"Le Médiateur a constaté à plusieurs reprises que certaines administrations, invitées à se prononcer dans le mois suivant l'interpellation du Médiateur, répondent dans un délai anormalement long à sa demande préliminaire d'information.

Certains cas exceptionnels ont nécessité plus de cinq rappels mensuels. Le Médiateur insiste donc, surtout dans la phase préliminaire d'information, pour que les administrations

interpellées réagissent de façon plus rapide afin d'organiser un meilleur suivi du dossier tant auprès des plaignants qu'auprès des administrations concernées".

- 98-99/5: Accueil des administrés

"Loin d'en faire une généralité, le Médiateur a cependant été, à plusieurs reprises, interpellé pour des problèmes relatifs à l'accueil des visiteurs au sein de l'Administration, qu'il s'agisse de l'accessibilité, par téléphone ou pour l'obtention d'un rendez-vous, qu'il s'agisse de la qualité de cet accueil. Des avis concordants de réclamants ne se connaissant pas, à propos de mêmes services, de mêmes fonctionnaires, relativisent la subjectivité de telles appréciations dans lesquelles le Médiateur se refuse à prendre part, hormis une information auprès des Directions générales concernées, à qui il appartient de prendre les mesures qu'elles jugeraient nécessaires".

- 98-99/6: Remboursement de l'indu relatif aux aides régionales

"En ce qui concerne les conditions de remboursement des aides au logement indûment perçues, il pourrait être recommandé, à l'instar de ce qui a déjà été dit en ce qui concerne la prime à l'emploi, de définir avec plus de précision et d'objectivité, la procédure et les modalités de celui-ci. L'Administration, d'une manière générale, se montre très souple et conciliante quant aux modalités de remboursement, qui tiennent compte de la situation particulière des personnes concernées. Toutefois, agissant au cas par cas, certaines personnes ont le sentiment d'être à la merci de la décision arbitraire d'un fonctionnaire".

- 98-99/7: Accompagnement des demandeurs dans la constitution des dossiers de demandes d'aides régionales

"Qu'il s'agisse de la prime à la réhabilitation, de la prime à la restructuration, les dossiers de demande à compléter sont souvent longs et complexes et nécessitent d'annexer de nombreux documents. Il n'est pas rare que, faute d'un document, un dossier soit déclaré incomplet à la date même à laquelle il devait être transmis à l'Administration, conduisant ainsi à son rejet.

Pour de nombreux plaignants, c'est l'incompréhension de se voir opposer un refus d'aide sous prétexte qu'un document souvent mal jugé quant à son importance, fait défaut.

En matière de prime à la réhabilitation, la Direction des Aides aux particuliers adresse de façon générale des rappels aux particuliers négligents ayant omis de faire parvenir un document, en vue de compléter leur dossier.

Cela ne semble pas être le cas pour l'octroi des primes à la restructuration.

Le Médiateur suggère à l'Administration concernée d'adopter, pour les primes à la restructuration, la technique du rappel afin de susciter des réactions de la part d'administrés négligents, soit peu lettrés, soit empêtrés dans des problèmes économiques et sociaux considérables, et qui ne comprennent pas d'emblée l'importance de tel ou tel document qui leur est réclamé".

- 98-99/8: Octroi d'un permis d'urbanisme

"Dans le cadre de la procédure d'un permis d'urbanisme:

- La décision du représentant de la Région wallonne devrait être davantage et expressément motivée de façon à permettre, le cas échéant, l'activation d'une procédure contradictoire déjà suggérée antérieurement.

- Les visites auprès des Directions régionales de l'Urbanisme qui, actuellement, ne présentent aucune sécurité juridique pour les demandeurs, devraient faire l'objet de rapports, rendant probants les éléments et les propositions formulés entre le demandeur et le représentant de la Région wallonne.

Certains dossiers plus complexes nécessitent plusieurs visites, en présence de fonctionnaires parfois différents qui n'ont pas toujours la même vision que leur collègue. Des oppositions peuvent alors intervenir, rendant très perplexe le demandeur sur l'objectivité du traitement des dossiers. Verba volent, scripta manent.

- Les conditions d'exercice des voies de recours et des délais y afférents en fonction des nouvelles dispositions du Cwatup ont déjà été évoquées.

Les avis tantôt favorables, tantôt défavorables selon la Direction régionale, rendus par défaut, par manque de temps et de moyens, sont contraires à l'intérêt général.

Tous les acteurs administratifs et politiques sont conscients du problème.

Reste à trouver les solutions et dégager les moyens pour les réaliser.

- La collaboration entre les autorités communales et le fonctionnaire-délégué devrait être renforcée dans la voie de la concertation, de façon à dégager, dès le départ, des lignes de conduite dont le demandeur d'un permis d'urbanisme peut avoir connaissance au moment de la constitution, de l'élaboration de son projet. Trop souvent, le premier avis positif de la commune est sanctionné par l'avis négatif conforme du Fonctionnaire-délégué, sur qui pèse la responsabilité du refus.

Le régime de décentralisation et l'autonomie communale dans l'octroi des petits permis vont certes contribuer à un meilleur partage des responsabilités en matière d'urbanisme et d'aménagement du territoire entre le pouvoir communal et le pouvoir régional. Le problème persistera cependant, là où commune et Région doivent collaborer".

5. Exercice 1999-2000

• 99-00/1: Reconnaissance constitutionnelle du droit à la Médiation

La prise en considération de la médiation parlementaire est devenue une réalité. Le droit pour tout citoyen d'avoir recours à la médiation s'inscrit dans la logique de ses droits fondamentaux. C'est pourquoi il serait souhaitable que, dans notre pays, des initiatives parlementaires, au niveau des entités fédérées et de l'Etat fédéral, soient prises afin d'inscrire dans la Constitution le droit à la médiation.

Cette reconnaissance constitutionnelle, déjà sollicitée par le Collège des Médiateurs fédéraux, doit nécessairement englober tous les acteurs de la médiation parlementaire, c'est-à-dire les Médiateurs fédéraux ainsi que les Médiateurs des Régions et Communautés.

Dans une première étape, le Parlement wallon pourrait adopter une résolution dans ce sens, qui pourrait être solennellement adressée aux Présidents des assemblées fédérales constituantes.

• 99-00/3: La création de comités d'usagers

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

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

- 99-00/4: Une procédure de traitement des réclamations de première ligne, interne à l'Administration

Le Médiateur recommande qu'une procédure de traitement des réclamations, interne à l'Administration, soit élaborée, sur une base identique pour l'ensemble des Administrations et Organismes d'intérêt public. Cette recommandation découle des considérations générales (voir à ce propos §1^{er} du Chapitre I de la 2^{ème} partie).

- 99-00/5: Evaluation de la transparence administrative

De par la loi, le citoyen bénéficie de certains droits devant lui garantir la transparence administrative. Il s'agit notamment de la motivation des actes administratifs et de l'accès aux documents administratifs.

Ces mesures ne font l'objet d'aucune évaluation et ne sont donc mesurables ni qualitativement, ni quantitativement. Le Médiateur recommande qu'une telle évaluation, qui pourrait être réalisée par une Commission ad hoc, puisse intervenir, le cas échéant avec son concours.

- 99-00/6: Les correspondants du Médiateur dans l'Administration

Le Médiateur a initié, au cours de l'exercice, la mise en place d'un réseau de correspondants du Médiateur dans différentes administrations. Il convient que ce réseau de correspondants, tant dans le chef des Directions générales, que dans celui des fonctionnaires traitants et celui des correspondants eux-mêmes, les objectifs recherchés le soient avec volontarisme. C'est pourquoi le Médiateur recommande à l'Administration une attention et un réel investissement dans le but d'aboutir à des résultats, et à l'ensemble des acteurs institutionnels d'encourager ce processus d'une collaboration fructueuse entre l'Administration et le Service du Médiateur.

- 99-00/7: La fonction de médiation au niveau des Pouvoirs locaux

Voir à ce propos la recommandation 98-99/1.

- 99-00/8: La suspension du délai de prescription dans le cadre d'un recours administratif ou juridictionnel

Cette recommandation vise à supprimer un frein considérable à l'intervention du Médiateur. Déjà le premier Rapport annuel de l'Institution y faisait allusion (175 (1995-1996) - N°1, p. 90). Une telle mesure s'avère, année après année, de plus en plus pertinente pour permettre au Médiateur d'exercer correctement sa mission.

En ce qui concerne le Médiateur de la Région wallonne, un double objectif pourrait être atteint:

- permettre d'épuiser toutes les possibilités de résolution d'un conflit à l'amiable, dans le cadre d'une procédure non contentieuse;
- régler la question du champ de compétences du Médiateur de la Région wallonne dès lors qu'une décision administrative fait l'objet d'un recours administratif (voir à ce propos le Chapitre I de la 2^{ème} partie du présent Rapport et le Rapport annuel au Parlement wallon 1998-1999, 61 (1999-2000) - N°1, p. 116 et 117).

Cette recommandation nécessite d'évaluer certaines dispositions du décret du 22 décembre 1994 portant création de l'Institution de Médiateur de la Région wallonne, en particulier les articles 9 § 2 et 11.

- 99-00/9: Accusé de réception des courriers et documents transmis par les citoyens à l'Administration

Dans sa recommandation 98-99/4, le Médiateur faisait le constat, toujours d'actualité, du caractère tardif des réponses de certaines administrations. Le recours non systématique à l'accusé de réception était aussi évoqué.

Ces remarques que le Médiateur formulait à son propos sont également valables à l'égard de la correspondance adressée par les citoyens à l'Administration. L'absence d'accusé de réception, le caractère tardif ou l'absence de réponse au courrier des citoyens sont trop fréquents.

Le Médiateur recommande donc que tout échange de correspondance entre un citoyen et l'Administration fasse l'objet d'un accusé de réception, donnant force probante aux démarches accomplies par le citoyen. Cette recommandation joue également dans le cadre de la saisine du Médiateur de la Région wallonne qui, par ce biais, peut s'assurer que des démarches préalables infructueuses ont été effectuées par le réclamant.

- 99-00/10: Les primes à l'emploi

Voir à ce propos la recommandation 97-98/4.

Le Médiateur insiste particulièrement sur la révision du critère d'indépendance financière, conformément à la législation européenne, à l'instar de l'aide à la consultance et de la prime à l'investissement.

- 99-00/11: Aménagement du Territoire et Urbanisme

- Dans le cadre de la procédure de délivrance d'un permis d'urbanisme, le Médiateur rappelle que ses recommandations et commentaires antérieurs relatifs à cette matière demeurent actuels et pertinents. Notamment, en ce qui concerne les considérations et recommandations émises dans le précédent Rapport, les remarques et commentaires qui ressortent de l'analyse de Maître COENRAETS (voir à ce propos le Chapitre II de la 1^{ère} partie), viennent les renforcer.

Pour rappel:

- l'activation d'une procédure contradictoire préalable à toute décision du représentant de la Région wallonne;
- la nécessité d'un rapport écrit sous forme de procès-verbal à l'occasion de rencontres entre le représentant de la Région wallonne et le demandeur de permis ;
- une collaboration accrue entre les autorités communales et le représentant de la Région wallonne;
- les conditions et délais d'exercice des voies de recours tels qu'ils résultent des nouvelles dispositions du CWATUP.

Le Médiateur souhaite ajouter à cette liste l'examen de la faisabilité d'instaurer des Guichets de l'Aménagement du Territoire, éventuellement par Direction provinciale. Cette recommandation suggérée dans les commentaires du présent Rapport par Maître COENRAETS avait déjà fait l'objet d'une recommandation dans le cadre du 2^{ème} Rapport annuel présenté par la Médiatrice suppléante (286 (1996-1997) - N°1 p. 96).

- Un droit de recours à l'égard d'un certificat d'urbanisme

Le certificat d'urbanisme est pour l'essentiel un document à valeur indicative.

Cette qualité ne doit pas avoir pour effet de déconsidérer la mise en place d'une procédure contradictoire qui peut avoir toute sa pertinence lorsque le

Fonctionnaire-délégué émet son opinion, et de priver le demandeur d'une procédure de recours adaptée.

C'est pourquoi, le Médiateur recommande la mise en place de mécanismes appropriés à l'instar de ceux instaurés par la Région Bruxelles-Capitale.

- Procédures d'adoption et de révision des plans de secteur

Dans le cadre de ces procédures, les propriétaires de terrain ne disposent pas, le plus souvent, des informations quant à la destination de leur terrain à telle ou telle zone. Dans le cadre de l'activation de ces procédures, il serait souhaitable d'accroître

les moyens d'information à destination des citoyens, notamment en avisant personnellement les propriétaires du changement d'affectation de leur terrain.

Compte tenu du nombre de dossiers faisant état de ce problème au sein du Service du Médiateur de la Région wallonne, cette recommandation qui figurait déjà dans le 2^{ème} Rapport annuel de l'Institution mérite d'être à nouveau soulignée, d'autant que la révision des plans de secteur de la Région est à l'ordre du jour du Gouvernement wallon.

Le Médiateur recommande donc au Gouvernement wallon de prendre toutes les mesures destinées à accroître la transparence administrative dans cette opération d'envergure, souhaitée par tous les acteurs de l'Aménagement du Territoire.

- 99-00/12: Les primes à la construction

Voir à ce propos la recommandation 97-98/7.

Les problèmes antérieurement rencontrés par l'ancienne notion "d'îlot aggloméré" ont été transposés à la notion nouvelle de "noyau d'habitat".

Le Médiateur recommande que les conditions d'octroi définissant le noyau d'habitat soient davantage précisées dans les documents et formulaires à destination du public.

- 99-00/13: Une norme réglementant, en matière d'environnement, les nuisances sonores produites par les clubs d'aéromodélisme

Le Médiateur recommande de mettre en application un système de normes intégrales, destiné au contrôle des nuisances sonores produites par les clubs d'aéromodélisme, contrôle qui serait assuré par la coupole fédérative de ces clubs, en collaboration avec l'autorité régionale. Un accord est intervenu au cours de la précédente législature entre les clubs d'aéromodélisme et l'Administration, qui devrait être entériné par le Ministre.

Le Médiateur estime que ce système de normes intégrales pourrait être étendu à d'autres catégories d'activités génératrices de pollutions sonores, notamment de loisirs, telles que les activités de type "jet ski".

Il convient de relever que les réclamations mettant en exergue les nuisances sonores sont de plus en plus fréquentes. Il est donc fondamental que l'Administration, pour jouer pleinement son rôle dans ce domaine, puisse disposer des moyens nécessaires de mesure et de contrôle.

- 99-00/14: Distribution de l'eau

® Le Médiateur constate que certains problèmes vécus par les citoyens, liés à la surconsommation d'eau, prennent parfois des dimensions considérables.

Le principe, traduit dans le Règlement de fourniture d'eau, selon lequel tout incident survenu après le compteur entraîne inexorablement la responsabilité de

l'abonné - usager, pourrait être pour le moins tempéré, lorsque les circonstances de fait démontrent l'absence de dol ou de négligence. Après une enquête approfondie, le fait de ne pas constater des différences de pression, le bon état d'entretien des canalisations privées et des appareils branchés et les "circonstances locales" pourraient servir de fondement à une décision motivée de dérogation au principe.

Par "circonstances locales", il faut entendre, par exemple, la présence sur le secteur concerné de compteurs intermédiaires qui permettent à la Société de distribution de déceler une anomalie et d'en avertir l'abonné-usager.

Un exemple de procédure équitable pour illustrer ce propos concerne une modification dans ce sens du 10 août 1999, apportée au Règlement de la Régie des Eaux de Charleroi.

Dans le même registre, les conséquences financières d'une surconsommation

d'eau, liées à la survenance d'un accident sur le réseau de la distribution d'eau, peuvent être importantes, voire considérables dans certains cas particuliers. Or, un tel risque n'est, en général, pas assuré, ni par l'organisme public de distribution d'eau ni par le mécanisme privé de l'assurance. Or, le Règlement de fourniture d'eau fait peser, à charge des particuliers en cause, une présomption réglementaire dont ils ont à assumer les conséquences, au contraire d'autres risques couverts soit par la solidarité, soit par l'assurance.

Certes, l'abonné - usager est censé vérifier régulièrement son compteur et son installation et si l'on peut comprendre que la négligence dans l'utilisation de la plomberie intérieure ne peut être supportée par la collectivité, que dire des accidents difficilement décelables et qui surviennent sur une partie de canalisation inaccessible.

Ou bien il s'agit d'un risque, au même titre qu'un risque d'incendie involontaire, et dans ce cas il faudrait trouver le mécanisme assurantiel adéquat, ou bien il s'agit d'une calamité pour laquelle un mécanisme de solidarité devrait être recherché et mis en place.

Le Médiateur invite donc à la poursuite de la réflexion dans la perspective d'une recherche de solutions équitables pour les consommateurs d'eau de distribution, conscient que les sociétés de distribution constituent des partenaires précieux dans ce débat.

®Solidarité propriétaire-abonné et locataire-usager

Voir à ce propos la recommandation 97-98/10.

Cette recommandation qui vise la qualification juridique de la relation entre le propriétaire-abonné et la Société wallonne des Distributions d'eau, dans le cas de défaillance du locataire-usager est relancée aujourd'hui par la proposition parlementaire FONTAINE et consorts (121(99-2000)-N°1). Cette proposition va cependant plus loin puisqu'elle vise la suppression pure et simple de cette solidarité à l'égard de tous acteurs de la distribution d'eau en Région wallonne.

Le Médiateur recommande une clarification indispensable du lien contractuel et/ou réglementaire.

Annexe 5:

Le Code européen de bonne conduite administrative

Extrait de la Charte des Droits fondamentaux de l'Union européenne proclamée au cours du Sommet de Nice en décembre 2000:

Droit à une bonne administration

1. Toute personne a le droit de voir ses affaires traitées impartialement, équitablement et dans un délai raisonnable par les institutions et organes de l'Union.
2. Ce droit comporte notamment:
 - le droit de toute personnes d'être entendue avant qu'une mesure individuelle qui l'affecterait défavorablement ne soit prise à son encontre;
 - le droit d'accès de toute personnes au dossier qui la concerne dans le respect des intérêts légitimes de la confidentialité et du secret professionnel des affaires;
 - l'obligation pour l'administration de motiver ses décisions.
3. Toute personne a droit à la réparation par la Communauté des dommages causés par les institutions, ou par leurs agents dans l'exercice de leurs fonctions, conformément aux principes généraux communs aux droits des Etats membres.
4. Toute personne peut s'adresser aux institutions de l'Union dans une des langues des traités et doit recevoir une réponse dans la même langue.

(Article 41 de la Charte des Droits fondamentaux)

Médiateur

Tout citoyen ou citoyenne de l'Union ou toute personne physique ou morale résidant ou ayant son siège statutaire dans un Etat membre a le droit de saisir le médiateur de l'Union de cas de mauvaise administration dans l'action des institutions ou organes communautaires, à l'exclusion de la Cour de justice et du Tribunal de première instance dans l'exercice de leurs fonctions juridictionnelles.

(Article 43 de la Charte des Droits fondamentaux)

Le texte du Code européen de bonne conduite administrative:

Article premier
Disposition générale

Dans leurs relations avec le public, les institutions et leurs fonctionnaires respectent les principes énoncés dans le présent Code de bonne conduite administrative, ci-après dénommé "le Code".

Article 2
Champ d'application personnel

1. Le Code s'applique à tous les fonctionnaires et autres agents soumis au statut et au régime applicable aux autres agents, dans leurs relations avec le public. Le terme fonctionnaire s'applique ci-après aux fonctionnaires et aux autres agents.

1. Les institutions et leurs services administratifs prennent les mesures nécessaires pour veiller à ce que les dispositions inscrites dans ce Code s'appliquent également aux autres personnes travaillant pour eux, comme celles travaillant sous des contrats de droit privé, les experts détachés des fonctions publiques nationales et les stagiaires.

2. On entend par public les personnes physiques ou morales, ayant ou non leur résidence ou leur siège statutaire dans un État membre.

4. Dans le présent Code, on entend par :

(a) "institution", une institution ou organe communautaire ;

(b) "fonctionnaire", un fonctionnaire ou un autre agent des Communautés européennes.

Article 3
Champ d'application matériel

1. Le Code contient les principes généraux de bonne conduite administrative qui s'appliquent à toutes les relations des institutions et de leurs administrations avec le public, à moins que celles-ci soient régies par des dispositions spécifiques.

2. Les principes énoncés dans ce Code ne s'appliquent pas aux relations entre l'institution et ses fonctionnaires. Celles-ci sont régies par le Statut.

Article 4
Légitimité

Le fonctionnaire agit conformément au droit et applique les règles et procédures inscrites dans la législation communautaire. Il veille notamment à ce que les décisions

affectant les droits ou les intérêts des personnes ont une base juridique et à ce que leur contenu soit conforme au droit.

Article 5

Absence de discrimination

1. Dans le traitement des demandes émanant du public et dans la prise de décisions, le fonctionnaire veille à ce que le principe d'égalité de traitement soit respecté. Les membres du public se trouvant dans la même situation sont traités de la même manière.

2. En cas d'inégalité de traitement, le fonctionnaire veille à ce qu'elle soit justifiée par les caractéristiques objectives pertinentes de l'affaire traitée.

3. Le fonctionnaire évite notamment toute discrimination injustifiée entre les membres du public qui serait fondée sur la nationalité, le sexe, la race, la couleur, les origines ethniques ou sociales, les caractéristiques génétiques, la langue, la religion ou les convictions, les opinions politiques ou toute autre opinion, l'appartenance à une minorité nationale, la fortune, la naissance, un handicap, l'âge ou l'orientation sexuelle.

Article 6

Proportionnalité

1. Lors de la prise de décisions, le fonctionnaire veille à ce que les mesures prises soient proportionnelles à l'objectif poursuivi. Il évite notamment de restreindre les droits des citoyens ou de leur imposer des contraintes lorsque ces restrictions ou ces contraintes sont disproportionnées par rapport à l'objectif de l'action engagée.

2. Lors de la prise de décisions, le fonctionnaire respecte le juste équilibre entre les intérêts des personnes privées et l'intérêt public général.

Article 7

Absence d'abus de pouvoirs

Les pouvoirs ne sont exercés que pour les buts pour lesquels ils ont été conférés par les dispositions pertinentes. Le fonctionnaire évite notamment d'user de ces pouvoirs à des fins qui n'ont pas de base juridique ou qui ne sont pas motivées par un intérêt public.

Article 8

Impartialité et indépendance

1. Le fonctionnaire est impartial et indépendant. Il s'abstient de toute action arbitraire qui lèse les membres du public ainsi que de tout traitement préférentiel pour quelle que raison que ce soit.

2. La conduite du fonctionnaire n'est jamais guidée par des intérêts personnels, familiaux ou nationaux ou par des pressions politiques. Le fonctionnaire ne prend pas part à une décision dans laquelle lui, ou un de ses proches, a des intérêts financiers.

Article 9
Objectivité

Lors de la prise de décisions, le fonctionnaire tient compte des facteurs pertinents et les pondère comme il se doit dans la décision, tout en excluant tout élément non pertinent.

Article 10
Confiance légitime, cohérence et conseil

1. Le fonctionnaire est cohérent dans sa conduite administrative ainsi qu'avec l'action administrative de l'institution. Il se conforme aux pratiques administratives habituelles de l'institution, pour autant qu'il n'est pas légitimement fondé à s'écarter de ces pratiques dans un cas spécifique. Ce fondement légitime est enregistré par écrit.

2. Il répond aux attentes légitimes et raisonnables que les membres du public ont à la lumière du comportement antérieur de l'institution.

3. Au besoin, le fonctionnaire conseille le public sur la manière dont doit être introduite une affaire qui relève de son domaine de compétence ainsi que sur la procédure à suivre pendant le traitement de l'affaire.

Article 11
Équité

Le fonctionnaire agit avec impartialité et de manière équitable et raisonnable.

Article 12
Courtoisie

1. Le fonctionnaire est consciencieux, correct, courtois et abordable dans ses relations avec le public. Dans ses réponses à la correspondance, aux appels téléphoniques et aux courriers électroniques, le fonctionnaire s'efforce d'être aussi serviable que possible et il répond de manière aussi complète et exacte que possible aux questions posées.

2. Si la question ne relève pas de sa compétence, le fonctionnaire oriente le citoyen vers le fonctionnaire compétent.

3. Il présente des excuses en cas d'erreur portant préjudice aux droits ou intérêts d'un membre du public, s'efforce de corriger les incidences négatives de son erreur de la façon la plus opportune et informe l'intéressé de toutes voies de recours conformément à l'article 19 du présent Code.

Article 13

Réponse aux lettres dans la langue du citoyen

Le fonctionnaire veille à ce que chaque citoyen de l'Union ou membre du public qui écrit à l'institution dans l'une des langues du traité reçoive une réponse dans la même langue. Dans la mesure du possible, la présente disposition s'applique également aux personnes morales, telles que les associations (ONG) et les entreprises.

Article 14

Accusé de réception et indication du fonctionnaire responsable

1. Toute lettre ou requête adressée à l'institution fait l'objet d'un accusé de réception dans un délai de deux semaines, sauf si une réponse substantielle peut être envoyée endéans cette période.
2. La réponse ou l'accusé de réception indique le nom et le numéro de téléphone du fonctionnaire qui traite le dossier ainsi que le service auquel il appartient.
3. L'envoi d'un accusé de réception et d'une réponse n'est pas nécessaire lorsque les lettres ou les requêtes sont en nombre excessif ou lorsqu'elles revêtent un caractère répétitif ou inapproprié.

Article 15

Obligation de transmission vers le service compétent de l'institution

1. Si une lettre ou une requête destinée à l'institution est adressée ou transmise à une direction générale, une direction ou une unité non compétente pour en traiter, ses services veillent à ce que le dossier soit transmis sans retard vers le service compétent de l'Institution.
2. Le service qui reçoit initialement la lettre ou la requête informe l'auteur de cette transmission et indique le nom et le numéro de téléphone du fonctionnaire auquel le dossier a été confié.
3. Le fonctionnaire informe le citoyen ou l'association des erreurs ou omissions qui pourraient d'être glissées dans les documents en leur donnant la possibilité d'apporter les corrections nécessaires.

Article 16
Droit d'être entendu et de faire des
observations

1. Dans les cas où les droits ou les intérêts de citoyens sont en jeu, le fonctionnaire veille à ce que les droits de défense soient respectés à chaque étape de la procédure de prise de décision.
2. Dans les cas où une décision affectant ses droits ou ses intérêts doit être prise, tout membre du public a le droit de soumettre des observations écrites, et si nécessaire, de présenter des observations orales avant que la décision soit adoptée.

Article 17
Délai raisonnable pour la prise de
décision

1. Le fonctionnaire veille à ce qu'une décision relative à chaque demande ou plainte adressée à l'institution soit prise dans un délai raisonnable, sans retard, et en tout cas au plus tard deux mois après la date de réception. La même règle s'applique à la réponse aux lettres envoyées par des membres du public ainsi qu'aux réponses aux notes administratives adressées par le fonctionnaire à ses supérieurs hiérarchiques pour leur demander des instructions concernant les décisions à prendre.
2. Si, en raison de la complexité des questions soulevées, l'institution ne peut pas, statuer dans le délai susmentionné, le fonctionnaire en informe l'auteur le plus tôt possible. Dans ce cas, l'auteur doit se voir notifier une décision définitive dans le délai le plus bref possible.

Article 18
Obligation de motiver les
décisions

1. Toute décision de l'institution pouvant porter atteinte aux droits ou aux intérêts d'une personne privée doit indiquer les raisons sur lesquelles elle se fonde en précisant les faits pertinents et la base juridique de la décision.
2. Le fonctionnaire évite de prendre des décisions qui reposent sur des motifs brefs ou imprécis ou qui ne contiennent pas de raisonnement individuel.
3. S'il est impossible, en raison du grand nombre de personnes concernées par des décisions similaires, de communiquer de manière détaillée les motifs de la décision et lorsque des réponses standard sont donc apportées, le fonctionnaire

assure qu'il apportera ultérieurement une réponse motivée individuelle au citoyen qui en fait expressément la demande.

Article 19

Indication des voies de recours

1. Une décision de l'institution pouvant porter atteinte aux droits ou aux intérêts d'une personne privée doit contenir une indication des voies de recours existant en vue d'attaquer cette décision. Elle doit notamment indiquer la nature des recours, les organes qui peuvent être saisis ainsi que les délais applicables à l'introduction des recours.
2. Les décisions doivent notamment se référer à la possibilité d'engager un recours juridictionnel et de transmettre des plaintes auprès du médiateur dans les conditions spécifiées respectivement aux articles 230 et 195 du traité instituant la Communauté européenne.

Article 20

Notification de la décision

1. Le fonctionnaire veille à ce que les décisions affectant les droits ou intérêts des citoyens soient notifiées par écrit à la personne ou aux personnes concernées, dès que la décision a été prise.
2. Le fonctionnaire s'abstient de communiquer la décision à d'autres sources aussi longtemps que la ou les personne(s) concernée(s) n'a/n'ont pas été informée(s).

Article 21

Protection des données

1. Le fonctionnaire qui traite les données personnelles d'un citoyen respecte la vie privée et l'intégrité de la personne, conformément aux dispositions du règlement (CE) n°45/2001 du Parlement européen et du Conseil, du 18 décembre 2000, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel par les institutions et organes communautaires et à la libre circulation de ces données.
2. Le fonctionnaire évite notamment de traiter des données personnelles à des fins non légitimes ou de les transmettre à des tiers non autorisés.

Article 22

Demandes de renseignements

1. Lorsqu'il est compétent pour l'affaire en cause, le fonctionnaire fournit des renseignements aux membres du public qui le demandent. Le cas échéant, il donne des conseils sur la façon d'engager une procédure administrative dans son domaine de

compétence. Il veille à ce que les renseignements communiqués soient clairs et compréhensibles.

2. Au cas où une demande orale de renseignements serait trop compliquée ou trop complète à traiter, le fonctionnaire demande à la personne concernée de formuler sa demande par écrit.

3. Si, en raison de la confidentialité, un fonctionnaire ne peut pas divulguer les renseignements demandés, il ou elle indique, conformément à l'article 18 du présent Code, à la personne concernée les raisons pour lesquelles il ne peut pas communiquer les renseignements.

4. Suite aux demandes de renseignements sur des questions pour lesquelles il n'est pas compétent, le fonctionnaire oriente le demandeur vers la personne compétente et indique le nom et le numéro de téléphone de celle-ci. Suite aux demandes de renseignements concernant une autre institution ou un autre organe communautaire, le fonctionnaire oriente le demandeur vers cette institution ou cet organe.

5. En fonction de l'objet de la demande, le fonctionnaire oriente la personne à la recherche de renseignements vers le service de l'institution compétent pour la transmission d'information au public.

Article 23

Demande d'accès public aux documents

1. Le fonctionnaire traite les demandes d'accès aux documents conformément aux règles arrêtées par l'institution et aux principes et limites généraux énoncés dans le règlement (CE) n° 1049/2001.

2. Si le fonctionnaire ne peut donner suite à une demande orale d'accès à des documents, il demande au citoyen de formuler sa demande par écrit.

Article 24

Tenue d'un registre

Les services de l'institution, tiennent un registre du courrier "entrée" et "sortie", des documents qu'ils reçoivent et des mesures qu'ils prennent.

Article 25

Information du public sur le Code

1. L'institution prend des mesures opérantes pour informer le public des droits qui sont les siens en vertu du présent Code. Si cela est possible, elle en met le texte à disposition sous forme électronique sur la page d'accueil de son site Internet.

2. Au nom de toutes les institutions, la Commission publie et diffuse le Code parmi les citoyens sous la forme d'une brochure.

Article 26

Droit de se plaindre au médiateur européen

Tout manquement d'une institution ou d'un fonctionnaire à se conformer aux principes énoncés dans le présent Code peut faire l'objet d'une plainte auprès du médiateur européen conformément à l'article 195 du traité instituant la Communauté européenne et au Statut du médiateur européen.

Article 27

Réexamen

Chaque institution procède au réexamen du présent Code deux ans après la mise en oeuvre de celui-ci. L'institution informe le médiateur européen des conclusions de ce réexamen.

Annexe 6:

Décret du Ministère de la Communauté flamande du 1^{er} juin 2001 octroyant un droit de réclamation à l'égard d'administrations (MB du 17 juillet 2001).

TRADUCTION
MINISTÈRE DE LA COMMUNAUTÉ
FLAMANDE

1^{er} Juin 2001. – Décret octroyant un droit de réclamation à l'égard d'administrations
(1) Le Parlement flamand a adopté et Nous, Gouvernement, sanctionnons ce qui suit :

CHAPITRE Ier – *Dispositions générales*

Article 1^{er}. Le présent décret règle une matière communautaire et régionale.

Art.2. Au sens du présent décret, on entend par administrations, les services du Gouvernement flamand et les établissements visés à l'article 9 de la loi spéciale du 8 août 1980 de réformes institutionnelles, qui relèvent de l'autorité de la Communauté flamande ou de la Région flamande.

Art.3. Chacun a le droit d'introduire auprès d'une administration une réclamation portant sur les actes et le fonctionnement de cette administration.

L'acte d'une personne qui travaille sous la responsabilité d'une administration est considéré comme un acte de cette administration.

Art.4. L'administration veille à l'instruction correcte des réclamations faites oralement ou par écrit au sujet de ses actes et de son fonctionnement. A cet effet, l'administration met en place un dispositif qui traite les réclamations. A la demande de l'administration, le Gouvernement flamand peut dispenser celle-ci de la mise en place obligatoire d'un tel dispositif.

CHAPITRE II. – *L'instruction des réclamations*

Art. 5. Une administration est tenue d'instruire une réclamation lorsque :

- 1° l'identité et l'adresse du réclamant sont connues;
- 2° la réclamation contient une description des faits qui font l'objet de cette réclamation.

Lorsque l'administration refuse d'instruire sa réclamation, le réclamant peut introduire une réclamation auprès du service de médiation flamand, conformément au décret du 7 juillet 1998.

Art.6. Dès que l'administration a donné suite à la réclamation à la satisfaction du réclamant, l'obligation de poursuivre l'instruction de la réclamation conformément aux dispositions du présent décret s'éteint.

Art.7. L'administration accuse réception de la réclamation par écrit dans les dix jours de la réception de la réclamation.

Art.8. La réclamation est instruite par une personne non concernée par les faits qui font l'objet de la réclamation.

La personne qui instruit la réclamation est tenue au secret professionnel et à la neutralité la plus stricte. La personne qui instruit la réclamation ne peut recevoir des instructions sur la manière d'instruire la réclamation.

Art.9. L'administration n'est pas tenue d'instruire la réclamation, lorsque celle-ci concerne des faits :

- 1° qui ont déjà fait l'objet d'une réclamation, instruite conformément à l'article 5;
- 2° qui se sont produits plus d'un an avant l'introduction de la réclamation;
- 3° au sujet desquels toutes les possibilités administratives de recours organisées n'ont pas été épuisées ou qui font l'objet d'un recours juridictionnel.

L'administration n'est pas tenue d'instruire la réclamation lorsque celle-ci est manifestement non fondée.

L'administration n'est pas tenue d'instruire la réclamation lorsque le réclamant ne peut démontrer qu'il est partie intéressée.

Lorsque la réclamation ne fait pas l'objet d'une instruction, le réclamant en est informé sans délai et par écrit. Le refus de traiter une réclamation sera motivé.

Art.10. L'administration finalise l'instruction de la réclamation dans les quarante-cinq jours de la réception de celle-ci.

Art.11. L'administration informe le réclamant par écrit des résultats de l'instruction de la réclamation et motive ses conclusions.

Au cas où une plainte peut être déposée auprès du service de médiation flamand conformément au décret du 7 juillet 1998, ou auprès d'une autre instance, la notification en fait mention.

Art. 12. L'administration remet annuellement avant le 1^{er} mars un rapport écrit au médiateur flamand visé à l'article 2 du décret du 7 juillet 1998 instaurant le service de médiation flamand, au sujet des réclamations reçues et des résultats de l'instruction de ces réclamations. Ce rapport est repris également dans le rapport annuel de l'administration.

Art. 13. Le présent décret n'est applicable aux administrations visées à l'article 2, qu'en ce qui concerne des règlements particuliers imposant une forme d'instruction des réclamations, dans la mesure où ces règlements imposent des obligations moins strictes que celles définies aux articles précédents.

Art.14. Le présent décret entre en vigueur le 1^{er} janvier 2002.
Promulguons le présent décret, ordonnons qu'il soit publié au *Moniteur belge*.
Bruxelles, le 1^{er} juin 2001.

Le Ministre-Président du Gouvernement flamand,
P. DEWAELE
Le Ministre flamand des Affaires intérieures, du Logement et de la Fonction publique,
P. VAN GREMBERGEN

Note

(1) *Session 1999-2000*.
Documents. – Projet de décret, 272 – N° 1. *Session 2000-2001*.

Documents. – Amendements, 272 - N° 2. – Rapport, 272 - N° 3. – Amendements, 272 – N° 4. – Texte adopté par l'assemblée plénière, 272 - N° 5.

Annales. – Discussion et adoption. Séances du 15 mai 2001.

Annexe 7:

Remise du 5^{ème} Rapport annuel au Parlement wallon

Photo 1: "Le Médiateur..."

Photo 2: "Le Médiateur remet son Rapport d'activités au Président du Parlement wallon"

Annexe 8:

Comment faire appel au Médiateur de la Région wallonne?

- Adresses utiles :

Le Médiateur de la Région wallonne
Frédéric BOVESSE
Avenue Gouverneur Bovesse, 74
5100 NAMUR - JAMBES

Tél. 081/32.19.11
Fax 081/32.19.00
E-mail : courrier@mediateur.wallonie.be
Site Web : <http://mediateur.wallonie.be>
Numéro vert : 0800/19.199

Permanences décentralisées :

ARLON

Les 2^{ème} et 4^{ème} mercredis du mois
C.I.A. rue de Diekirch 37
6700 Arlon
Tél. : 063/43.00.30

CHARLEROI

Les 2^{ème} et 4^{ème} mardis du mois
C.I.A. Passage de la Bourse, 21/23
6000 Charleroi
Tél. : 071/20.60.80

EUPEN

Les 2^{ème} et 4^{ème} lundis du mois
C.I.A. Gospertstrasse, 2
4700 Eupen
Tél. : 087/59.65.20

LA LOUVIERE

Les 1^{er} et 3^{ème} jeudis du mois
C.I.A. rue de Bouvy, 7
7100 La Louvière
Tél. : 064/23.79.20

LIEGE

Les 1^{er} et 3^{ème} lundis du mois
C.I.A. rue des Mineurs, 17
4000 Liège
Tél. : 04/221.15.76

MONS

Les 2^{ème} et 4^{ème} jeudis du mois
C.I.A. rue de la Seuwe, 18-19
7000 Mons
Tél. : 065/22.06.80

NIVELLES

Les 2^{ème} et 4^{ème} mardis du mois (sur RDV)
C.I.A. rue de Namur, 67
1400 Nivelles
Tél. : 067/41.16.70

TOURNAI

Les 1^{er} et 3^{ème} mardis du mois
C.I.A. rue de la Wallonie, 19/21
7500 Tournai
Tél. : 069/84.35.01

WAVRE

Les 1^{er} et 3^{ème} mercredis du mois (sur RDV)
C.I.A. rue de Bruxelles, 48
1300 Wavre
Tél. : 010/68.73.50
