
Parlement wallon

Session 2006-2007

Onzième rapport annuel

(01.10.2005 au 30.09.2006)

Adressé au Parlement wallon

par

Frédéric Bovesse,

médiateur



Le Médiateur de
la Région wallonne
écouter pour concilier

Parlement wallon
Monsieur José Happart
Président
Rue Saint-Nicolas 24
5000 Namur

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 16 du décret du 22 décembre 1994 portant création de l'institution de médiateur de la Région wallonne, j'ai l'honneur de vous transmettre le onzième rapport annuel du médiateur de la Région wallonne, couvrant la période du 1^{er} octobre 2005 au 30 septembre 2006.

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 ma considération.

Le médiateur,

Frédéric BOVESSE

Sommaire



page 5

Partie 1: Edito et les faits marquants de l'exercice du médiateur

Partie 2: Recommandations d'ordre général

Partie 3: Les interventions du médiateur

Partie 4: Données statistiques

Partie 5: Rapport de gestion

Partie 6: Relations extérieures

Partie 7: Annexes

Table des matières

Partie 1



Edito
et les faits marquants
de l'exercice



Edito

Comme chaque année, le médiateur et son équipe donnent corps au rendez-vous annuel entre l'institution du médiateur de la Région wallonne et le Parlement wallon, par son rapport annuel.

Si la remise de ce onzième rapport annuel s'inscrit dans la continuité de l'action du médiateur, son contenu est loin de s'inscrire dans une évolution monotone et sans relief.

Certes, nous pouvons nous associer au constat de certains qui verraient le médiateur principalement ciblé par des réclamations visant des domaines de compétences identiques, année après année.

Il ne faut point être grand clerc pour relever que les interventions du médiateur traduisent principalement les préoccupations des particuliers, en proie à des difficultés ou des incompréhensions avec l'administration wallonne.

Nulle surprise donc que la fiscalité régionale, l'urbanisme, le logement, l'environnement, l'énergie, apparaissent en tête des statistiques de notre activité.

Toutefois, la petite équipe que constitue le service du médiateur de la Région wallonne ne ménage pas ses efforts pour participer à une dynamique et à un élan collectifs, certes avec modestie, mais qui concourent sans nul doute à un renforcement des outils de la participation citoyenne dont dispose notre Région.

En effet, ici comme ailleurs, la médiation s'inscrit au cœur des institutions publiques et de leur fonctionnement.

La résolution adoptée par le Parlement wallon visant à inscrire le droit à la médiation dans la Constitution, est sans aucun doute un signal fort vers les institutions régionales mais également vers l'Etat fédéral pour promouvoir, à l'instar d'autres démocraties européennes, une citoyenneté assumée et renforcée.

A la veille d'une nouvelle législature fédérale, il serait sans nul doute pertinent pour les futurs négociateurs de garder à l'esprit l'existence et le contenu de cette résolution wallonne.



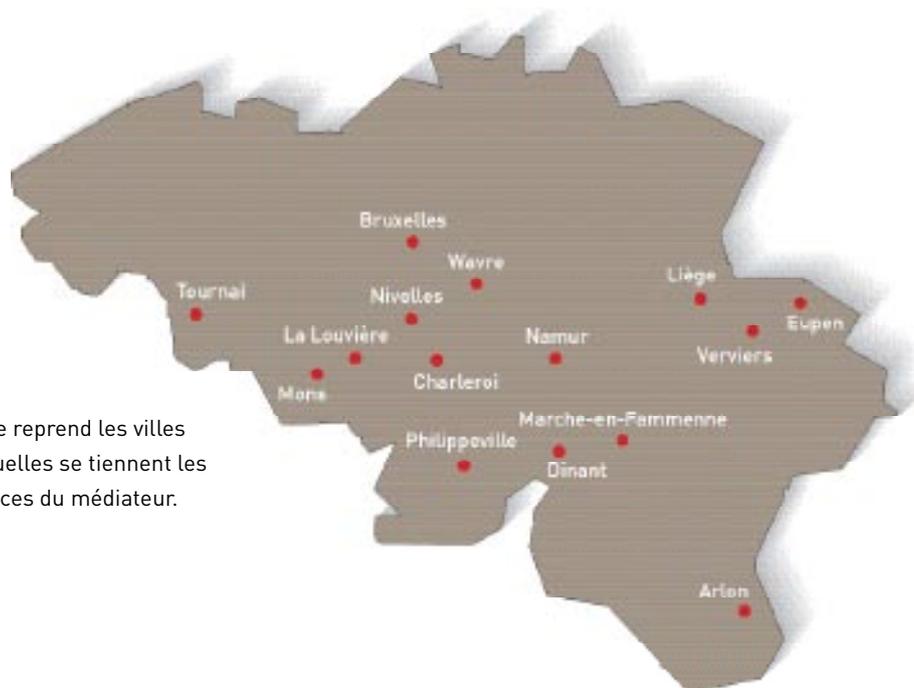
Les faits marquants de l'exercice

Concernant l'exercice 2005-2006, il apparaît utile et opportun de souligner quelques faits majeurs qui ont émaillé ces douze mois d'activités du service du médiateur de la Région wallonne.

1. La poursuite des efforts de proximité et d'accessibilité du médiateur

Dans nos relations avec la population, nous avons poursuivi nos efforts de proximité et d'accessibilité de l'institution. Même si les chiffres ne sont pas parole de vérité, force est de constater une croissance significative du nombre de réclamations introduites au cours de l'exercice. Si, globalement, cette augmentation est en grande partie imputable aux primes instituées dans le cadre de la politique énergétique, il n'en demeure pas moins que les autres domaines de compétences wallonnes restent stables.

page 11

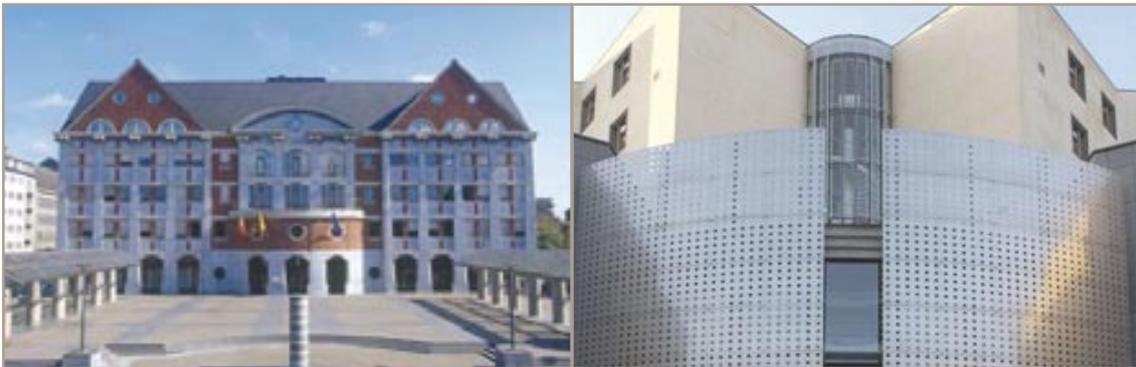


Cette carte reprend les villes dans lesquelles se tiennent les permanences du médiateur.

A l'égard du public, nous poursuivons les permanences décentralisées, en les optimisant et les rationalisant. L'optimisation vise à renforcer les guichets uniques de médiation, en collaboration avec le Collège des médiateurs fédéraux et la médiatrice de la Communauté française, là où les infrastructures d'accueil sont idéalement rencontrées. La rationalisation vise à développer des moyens humains et matériels raisonnables, adaptés au nombre de réclamants potentiels. Notre expérience acquise au fil des années nous amène ainsi à privilégier des permanences sur rendez-vous à Wavre, Dinant, Philippeville. D'autre part, certaines permanences deviendront mensuelles (plutôt que bimensuelles), en veillant à leur donner une meilleure publicité et donc une productivité potentielle renforcée.

Nous constatons par ailleurs qu'au fil des mois et des années, l'outil internet se développe de manière considérable. De plus en plus, nous sommes interpellés par courrier électronique ou via le formulaire disponible sur notre site internet. Ce mode de saisine, en progression constante, doit nous faire réfléchir sur nos méthodes de travail et notamment quant à la recevabilité des réclamations, dans la mesure où nombre d'entre elles, introduites par la voie électronique, sont vagues, imprécises et nécessitent un travail d'investigation différent de la part des gestionnaires de dossiers.

2. Le renforcement de la collaboration avec les administrations et les organismes d'intérêt public



© Ministère wallon de l'Équipement et des Transports, Direction générale des Services Techniques, Direction des Éditions et de la Documentation, Section Photo/Vidéo - Photo n° 03_03155

Dans nos relations avec les autorités administratives régionales, à notre plus grande satisfaction, nous nous devons de constater et souligner une disponibilité croissante des administrations et organismes d'intérêt public et, à travers eux, des fonctionnaires qui sont nos interlocuteurs privilégiés. Les contacts avec les administrations se font certes selon une procédure convenue, écrite et hiérarchique. Toutefois, une grande liberté est laissée aux conseillers traitant les dossiers, pour développer des relations transversales dont l'unique but est la recherche d'un travail efficace. Ce mode de fonctionnement n'entrave en rien la procédure de base. D'autre part, il convient de noter **les contacts périodiques avec les fonctionnaires dirigeants** permettant de faire le point sur certains dossiers ou certaines matières. Dans cette optique, le Secrétariat général du Ministère de la Région wallonne a suggéré que chacune de ses Directions générales ait une réflexion approfondie sur les remarques, suggestions et recommandations contenues dans le rapport annuel du médiateur. Ce document a donné lieu à divers contacts et, in fine, à une réunion plénière rassemblant des agents de contact – des correspondants du médiateur – pour chacune des Directions générales du MRW.

Une telle initiative qui permet de confronter les points de vue de chaque administration, dans une optique de transversalité, ne peut être que bénéfique pour les actions découlant de la mission du médiateur. Cette «structure» de contact se réunira autant de fois que nécessaire, et les correspondants de chaque administration seront, pour tous les collaborateurs du médiateur, des interlocuteurs privilégiés.

3. Les relations avec le Parlement wallon



Dans nos relations avec le Parlement wallon, nous nous sommes inscrits dans la continuité de la procédure contenue dans l'article 75 du Règlement d'ordre intérieur du Parlement wallon. Cette année encore, dans le cadre du rapport 2004-2005, qui a été présenté au Parlement wallon début 2006, celui-ci a fait l'objet d'une présentation et d'un débat auprès de la Commission des affaires intérieures et de la fonction publique (25 avril 2006), de la Commission de l'environnement, des ressources naturelles, du tourisme, de la ruralité et de la politique agricole (25 avril 2006), de la Commission de l'économie, de l'emploi, du commerce extérieur et de la formation (9 mai 2006), de la Commission de l'aménagement du territoire, des transports, de l'énergie et du logement (11 mai 2006), de la Commission de l'action sociale et de la santé (22 mai 2006), et de la Commission du budget, des finances, de l'équipement et du patrimoine (22 mai 2006).

Le rapport de synthèse final a été présenté en Commission des affaires intérieures et de la fonction publique le 6 juin 2006 et en séance plénière du Parlement wallon le 5 juillet 2006.

Dans le cadre de la présentation du rapport annuel 2004-2005, auprès des différentes Commissions citées, l'occasion nous a été donnée de passer en revue l'ensemble des recommandations formulées dans le rapport annuel, dont certaines sont récurrentes depuis plusieurs exercices. Si, pour certaines d'entre elles, en particulier les recommandations spécifiques, des pistes de réflexion et de solution ont été avancées, notamment par les ministres concernés, il n'en demeure pas moins que les recommandations d'ordre général, aussi bien celles qui concernent l'institution du médiateur de la Région wallonne, et plus largement la médiation publique, que celles qui concernent les relations entre le citoyen et l'administration, restent en l'état. **Quid de la suspension du délai de prescription et la légitimité de l'intervention du médiateur dans le cadre d'un recours à l'administration? Quid de la procédure de traitement des réclamations de première ligne, interne à l'administration? Quid de la fonction de médiation au niveau des pouvoirs locaux? Quid de l'évaluation et de l'actualisation du décret du 22 décembre 1994 portant création de l'institution du médiateur de la Région wallonne?**



Ces interrogations, qui portent sur des questions essentielles, n'ont certes pas été éludées dans le débat mais n'ont pas non plus donné lieu à des pistes de solution. En effet, si la pertinence de **la médiation à l'échelon des pouvoirs locaux** et en particulier des communes, n'a jamais été démentie, les pistes de concrétisation semblent laborieuses, malgré les intentions généreuses du Gouvernement dans sa déclaration de politique régionale. A ce débat, il convient en effet d'associer les dispositions du récent **décret réformant les intercommunales** et notamment celles concourant à la transparence et à la participation, par la mise en place d'un service de médiation. En effet, les dispositions visées associent de manière substantielle le service du médiateur de la Région wallonne à la mise en place d'un tel outil. Si celui-ci n'est en rien assimilable aux médiateurs locaux qui pourraient voir le jour, il souligne cependant une volonté marquée du Gouvernement wallon de prendre en compte la médiation dans sa politique de transparence et de participation citoyenne.

Quant à l'évaluation et l'adaptation du décret du 22 décembre 1994, l'initiative qui a vu le jour dans le cadre de la proposition TILLIEUX et consorts du 10 mars 2005 (Doc 101(2004-2005)-n° 1) a été abandonnée sans que l'ensemble des points soumis à la réflexion du Parlement wallon n'ait pu être examiné.

Outre les questions de fond relatives au champ d'intervention du médiateur de la Région wallonne, des suggestions d'amélioration du texte et des précisions quant au statut du médiateur mériteraient d'être prises en compte par l'institution parlementaire, seule habilitée à intervenir en cette matière.

Au cours de l'exercice, il convient également de noter la **rédaction d'un rapport intermédiaire relatif à liquidation des aides «ADEL»** principalement celles faisant l'objet d'un passage obligé au service du contentieux. Le présent rapport fait état de la problématique évoquée. Voir à ce propos la Partie 3 de ce rapport.

4. Les relations avec d'autres institutions de médiateur



Dans nos relations avec les autres institutions de médiateur, notre service s'est principalement impliqué dans des **actions et échanges d'expériences avec les institutions sœurs** en

Belgique, dans le cadre d'actions de collaboration au niveau de la Grande Région, dans le cadre de l'Association des ombudsmans et médiateurs de la francophonie – AOMF – au sein de laquelle le médiateur de la Région wallonne assume la vice-présidence, dans des actions de coopération bi et multilatérales, associant la médiatrice de la Communauté française, le médiateur du Luxembourg, les médiatrices du Mali et du Burkina Faso.

Avec le Collège des médiateurs fédéraux et la médiatrice de la Communauté française, nous poursuivons les **permanences communes** à Mons, Charleroi, Namur, Liège et Marche.

D'autre part, partant de nos méthodes de travail et de notre dénominateur commun, des **actions de formation** ont été organisées, associant l'ensemble des personnels de nos différents services.

Enfin, à l'instar des services de médiation de la Communauté française et du Grand Duché de Luxembourg qui ont opté pour le logiciel de traitement des réclamations élaboré par le personnel de la médiation wallonne, le Collège des médiateurs fédéraux et le médiateur des pensions se sont montrés particulièrement intéressés pour adopter cet outil. Des réunions d'information avec les acteurs concernés se sont déroulées au cours de l'exercice.

Dans le cadre de la présidence du comité de suivi de l'accord de collaboration des médiateurs de la Grande Région, notre service a organisé, en mars 2006, une rencontre d'études placée sous l'égide et le parrainage du Parlement wallon.

D'autre part, dans le cadre de la présidence de la Grande Région par la Région wallonne jusqu'en décembre 2007, le médiateur a participé au sommet de Trèves le 1^{er} juin 2006, afin de faire rapport sur l'évolution du réseau des médiateurs de la Grande Région. La prochaine rencontre du réseau est envisagée à Mayence en mars 2007.

Dans le cadre de la vice-présidence de l'Association des ombudsmans et médiateurs de la francophonie, le médiateur de la Région wallonne a pris la responsabilité de contribuer à développer le plan d'action de l'AOMF sur deux thèmes:

- 1) l'appui informatique associé à la méthodologie de traitement des réclamations, des nouvelles institutions de médiation et des institutions sous-équipées;
- 2) l'échange d'expériences et de bonnes pratiques dans les initiatives de décentralisation et de déconcentration des services de médiation institutionnelle et parlementaire.

Au cours de l'exercice, en relation avec le médiateur du Grand-Duché de Luxembourg et la médiatrice de la Communauté française, le médiateur de la Région wallonne a concrétisé une **action de coopération** avec la République du Mali et celle du Burkina Faso, visant à installer au sein des médiatures de chacun de ces pays, le logiciel de traitement des réclamations conçu par le service du médiateur de la Région wallonne. L'action concertée, notamment de la Direction des relations internationales et de l'APEFE, a permis l'installation de ce logiciel au sein de ces deux institutions, ainsi que la formation des personnels.



5. L'organisation interne du service du médiateur



Dans l'organisation interne du service du médiateur de la Région wallonne, trois faits marquants, non exclusifs, méritent d'être soulignés.

D'une part, en concertation avec le Bureau du Parlement wallon, le statut du personnel de l'institution du médiateur de la Région wallonne a été adopté, assurant aux agents de l'institution, davantage de sécurité juridique.

D'autre part, une **démarche de progrès** associant l'ensemble du personnel a été initiée fin 2005, de nature à améliorer la gestion des ressources humaines et à assurer à chaque membre du personnel, un cadre de vie professionnelle le plus conforme à ses attentes et à celle d'un projet collectif.

Enfin, grâce au concours de chaque membre de l'équipe, un **développement informatique** a complété les infrastructures existantes. Il s'agit d'assurer une plus grande transparence administrative dans le chef des réclamants qui, désormais, peuvent avoir accès à l'évolution de leur dossier en ligne, moyennant un protocole sécurisé. Cette amélioration substantielle du service proposé au public s'inscrit dans les processus d'évaluation mis en place au sein de l'institution et annoncé dans notre précédent rapport 2004-2005.

Le diagnostic de communication incarné dans la démarche de projet, l'évaluation de la procédure de gestion et de traitement des réclamations, avec ce nouveau développement de transparence administrative, traduit notre volonté d'aller de l'avant au maximum de nos ressources.

Fin 2006, une étude de notoriété sera réalisée auprès de la population.

Si certains résultats déjà obtenus nous ont permis d'améliorer nos modes d'intervention, nous poursuivrons dans cette voie et nous ne manquerons pas de rectifier, le cas échéant, le tir de certaines actions entreprises.

Dans l'esprit de cette évaluation permanente, il va de soi que les réflexions déjà émises concernant le décret du 22 décembre 1994 prennent ici toute leur dimension.

Partie 2

Recommandations d'ordre général

page 17

-
- I. Introduction générale

 - II. Evolution et suivi des recommandations d'ordre général concernant l'institution de médiateur de la Région wallonne ainsi que la médiation publique

 - III. Les recommandations générales concernant les relations entre le citoyen et l'administration

I. Introduction générale

Le décret du 22 décembre 1994 accorde au médiateur une prérogative fondamentale: le pouvoir de formuler des recommandations.

Son devoir est d'exprimer le constat, le plus objectif qui soit, des pratiques administratives, telles qu'elles résultent des réclamations qu'il reçoit.

Les recommandations du médiateur sont un appel au Parlement wallon mais également à l'administration et au Gouvernement wallon, auxquels il appartient de faire évoluer les situations relevées, de façon à faire progresser de manière positive les attitudes et les habitudes des administrations.

Depuis la création de l'institution, une soixantaine de recommandations ont été formulées. Certaines n'ont pas été réactivées, soit qu'elles ont été rencontrées par des modifications décrétales et réglementaires, soit qu'elles sont tombées en désuétude, du fait que des réclamations similaires à celles qui les avaient suscitées n'ont plus été adressées au médiateur.

Par contre, d'autres recommandations conservent toute leur pertinence, dans la mesure où, régulièrement, des dossiers instruits par le service de médiation continuent de mettre en lumière la nécessité de procéder à des réformes ou de les poursuivre. Ces recommandations sont réitérées à l'occasion de chaque rapport annuel. Ce constat pose la question du suivi et de l'évaluation des recommandations formulées par l'institution de médiation wallonne.



II. Evolution et suivi des recommandations d'ordre général concernant l'institution de médiateur de la Région wallonne ainsi que la médiation publique

1. La fonction de médiation au niveau des pouvoirs locaux

Cette recommandation¹, visant à développer la médiation à l'échelon des pouvoirs locaux, se réfère à la résolution sur le rôle des médiateurs et ombudsmans dans la défense des droits des citoyens adoptée par l'Assemblée générale du congrès des pouvoirs locaux et régionaux de l'Europe, au cours de sa séance du 17 juin 1999.

En juillet 2004, le Gouvernement wallon, dans sa déclaration de politique régionale, a marqué sa volonté de revoir le décret du 22 décembre 1994 afin que les communes qui ne disposent pas d'un service de médiation puissent, à leur demande, faire bénéficier leurs citoyens du service du médiateur de la Région wallonne.

En novembre 2004, le ministre des affaires intérieures et de la fonction publique, Philippe COURARD, a annoncé la mise en œuvre d'une expérience-pilote dans une dizaine de communes wallonnes leur permettant de recourir au service de médiation régional pour traiter des litiges relatifs à leur administration.

En mars 2005, une proposition de décret modifiant le décret du 22 décembre 1994 portant création de l'institution de médiateur a été déposée par Mme TILLIEUX et Consorts. Cette proposition, en son article 11, précisait que «*le médiateur peut également exercer sa fonction à l'égard des autorités des pouvoirs subordonnés ayant conclu avec son institution une convention afin de bénéficier de ses services*»².

En date du 19 mai 2005, le Gouvernement wallon a rendu son avis sur cette proposition. S'il a estimé le développement de la médiation au niveau des pouvoirs locaux nécessaire, le Gouvernement wallon a, cependant, mentionné qu'«*il paraît opportun, avant d'adapter le décret de 1994, de procéder à une évaluation des expériences de médiations communales existantes et d'étudier les modalités les plus adéquates de mise en oeuvre possible de la DPR, en concertation avec les pouvoirs locaux (...)*».

La proposition de décret a été retirée par ses auteurs, le 26 janvier 2006, et n'a pas connu d'autre évolution.

1 > Voir à ce propos les développements du rapport annuel du médiateur 2004-2005, p. 23 et suivantes.

2 > Doc 102 (2004-2005) - n°1.

Par contre au nord du pays, des initiatives concrètes ont été prises dans le cadre du développement de la médiation au niveau local. Le Parlement flamand a adopté un décret³ qui invite les communes de la Communauté flamande à se doter d'un service de médiation ou à recourir au service du médiateur flamand. Une expérience-pilote, à l'instar de celle qui avait été annoncée en Région wallonne, devrait être organisée dans le courant de l'année 2007.

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

Depuis plusieurs années, le médiateur a mis en évidence l'ambiguïté relative à la légitimité de son intervention lorsqu'un recours administratif est en cours⁴.

Cette problématique a été évoquée, à plusieurs reprises, devant le Parlement wallon⁵ et a été également visée par la proposition de décret modifiant le décret du 22 décembre 1994 portant création de l'institution de médiateur.

Saisi de cette proposition, le Gouvernement wallon a émis un avis défavorable.

Depuis cet avis et le retrait de la proposition de décret, le dossier n'a pas connu d'évolution. La question de la légitimité de l'intervention du médiateur, lorsqu'un recours administratif est en cours, demeure d'actualité.

3. Une procédure de traitement des réclamations de première ligne, interne à l'administration

Depuis plusieurs années, le médiateur a relevé la nécessité d'instaurer une procédure de traitement des réclamations de première ligne interne à l'administration qui pourrait permettre à l'administré de contester une décision administrative et voir sa contestation analysée par un service indépendant de celui qui est à l'initiative de l'acte incriminé.

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

3 > Vlaams Parlement document n° 347 (2004-2005).

4 > Rapport annuel 2003-2004, p.31 et suivantes.

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

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

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

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

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

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

En outre, il serait souhaitable d'accorder aux structures qui existent une attention toute particulière, afin d'en optimiser le fonctionnement. Ainsi, dans le secteur du logement social, les comités consultatifs des locataires et propriétaires institués par le code wallon du logement se voient dotés d'un rôle important, en matière de fixation des charges locatives, par exemple.

Il serait opportun qu'une attention nouvelle leur soit apportée, afin de leur donner les moyens de véritablement exercer les missions qui leur sont confiées.



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

page 24

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

Les dispositions de la charte de bonne conduite administrative, en mentionnant que «les agents indiquent clairement les possibilités et moyens de recours qui assortissent les décisions», y compris «la possibilité de réclamer auprès du médiateur de la Région wallonne» sont venues renforcer cette obligation décréte.

Au fil des ans, on remarque une amélioration progressive du respect de cette disposition. Sans qu'un cadastre exhaustif des publications n'ait été réalisé, on peut relever que de nombreuses brochures d'information éditées par le MRW, le MET et les OIP mentionnent l'existence du médiateur. En outre, la plupart des sites web des autorités administratives wallonnes présentent un lien avec le site du médiateur.

En ce qui concerne les formulaires de demande, une collaboration a été entamée avec Easi-wal en vue de l'intégration dans les «formulaires en ligne» d'un encart mentionnant le service du médiateur.

6. La création d'un réseau de correspondants du médiateur

Depuis plusieurs années, le médiateur avait évoqué l'opportunité de développer un réseau de correspondants du médiateur au sein des différentes Directions générales de l'administration.

L'objectif poursuivi est double: améliorer la performance d'instruction des dossiers et concourir à de meilleures relations entre le personnel du service du médiateur et celui des administrations.

Un projet entre le MRW et le médiateur avait été envisagé dans le courant de l'année 2000 mais n'avait pas été concrétisé.

En mai 2006, le Secrétariat général du MRW a décidé de créer un comité de coordination «relations avec le médiateur», composé d'un représentant par Direction générale. Une première réunion entre le service du médiateur et ce comité s'est tenue en octobre. Au cours de cette rencontre, les modalités futures de collaboration entre les deux institutions, dont la création de correspondants, ont été évoquées. Le Secrétariat général et le médiateur ont convenu de se revoir à moyen terme pour dégager des pistes de collaborations concrètes.

III. Les recommandations générales concernant les relations entre le citoyen et l'administration

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

Les dossiers de réclamation mettent parfois en lumière des lacunes en matière d'information du citoyen, ce qui engendre des incompréhensions pour l'administré et peut, dans certains cas, le conduire à des démarches administratives erronées ou insuffisantes. Les formulaires administratifs doivent être précis, lisibles et compréhensibles quant aux exigences réglementaires qu'ils induisent à charge des demandeurs.

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

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

En ce qui concerne l'accompagnement des demandeurs dans la constitution des dossiers de demande d'aide régionale, il convient de noter la multiplication et l'efficacité des permanences de différentes administrations dans les centres d'information et d'accueil de la Région wallonne (logement, PME, guichet de l'énergie,...).

2. Motivation des actes et décisions administratifs

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

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

Il est indispensable que l'administration veille à expliquer à l'administré, dans des termes clairs, les motifs de sa décision et les recours dont il dispose.



3. Jurisprudence administrative

A de nombreuses reprises, le médiateur a stigmatisé l'existence de ce que l'administration présente comme une «jurisprudence» interne. Le terme est souvent galvaudé. En effet, il s'agit plus souvent de recueil de la pratique de l'administration ou de l'interprétation qu'elle fait des textes réglementaires.

Dans de nombreux cas, ces recueils n'ont pas de fondement légal et ne constituent que des options prises par l'administration face à une ambiguïté de la réglementation ou même face aux conséquences qu'aurait l'application de la réglementation sur la situation des demandeurs.

Dans d'autres cas, ces recueils sont constitués de circulaires ou de décisions prises par l'exécutif sur recours.

Certaines de ces circulaires et décisions sont publiées sur les sites internet de l'administration, dont le Wallex. Ces initiatives offrent une information plus complète aux citoyens en leur permettant d'avoir accès à la jurisprudence de l'administration.

S'il est utile de recourir à de semblables recueils de pratiques et interprétations, afin d'expliquer la législation, ceux-ci ne peuvent, cependant, se substituer ni à l'esprit ni à la lettre de la réglementation.

En outre, cette «jurisprudence» ne peut valablement être opposée aux administrés ni au médiateur.

4. Procédure contradictoire

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

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

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

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

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

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

Les résultats semblent aujourd'hui encourageants, dans la mesure où l'ensemble des Directions générales du MRW et du MET ont mis en place une systématisation des accusés de réception. Le médiateur reste toutefois attentif au contrôle et au respect de cette mesure.

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

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

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

De manière plus générale, il serait opportun que l'administration dispose d'une certification pour chaque processus d'envoi de courriers aux citoyens (extrait de rôle, accusé de réception, communication d'une décision administrative, ...). Bien qu'en 2003, la taxe sur les déchets ménagers ait été abandonnée et soit actuellement en cours d'apurement définitif, il n'en demeure pas moins que d'autres taxations subsistent, comme la redevance radio-télévision ou encore la taxe sur le déversement des eaux usées, qui pourraient bénéficier de telles mesures qualitatives. L'administration semble sensible à cette recommandation et plusieurs Directions générales du MRW se sont engagées dans un système de Qualité Emas-Iso. D'autres démarches de qualité sont également d'actualité tel que le recours au cadre d'auto-évaluation de la fonction publique (CAF) par le Secrétariat général du MRW.



7. Gestion centralisée des données

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

8. Procédure générique optimale de liquidation

La Région wallonne intervient financièrement dans différents domaines (primes au logement, aides économiques, aides à l'énergie, ...). Le paiement de ces subsides nécessite le respect d'une procédure administrative, parfois relativement longue, et ce notamment du fait de l'intervention de tiers, comme la Cour des Comptes. Sans remettre en cause la nécessité de respecter les procédures, le médiateur plaide pour que soit menée au sein des services du Gouvernement wallon une réflexion sur la mise en place d'une procédure générique optimale de liquidation, dans toute situation où une somme doit être payée en vertu de l'octroi d'une prime, d'une aide, voire d'un subside.

Compte tenu d'une situation fort variée des ressources, tant informatiques qu'humaines, cette réflexion tendrait à favoriser «la meilleure procédure possible» permettant au bénéficiaire d'être assuré d'un paiement efficace et rapide.

Partie 3

Les interventions du médiateur

page 29

-
- I. Pouvoirs locaux

 - II. Action sociale et santé

 - III. Environnement, ressources naturelles,
eau et politique agricole

 - IV. Aménagement du territoire, logement, transports
et énergie

 - V. Economie, emploi et formation

 - VI. Fiscalité et équipement

Liste récapitulative des recommandations spécifiques à l'exercice 2005-2006

Recommandation 2006-01

Intégration des personnes handicapées -

Evolution de la recommandation relative à la clarification des accords de coopération

Recommandation 2006-02

Intégration des personnes handicapées -

Carence d'information visant la limitation des interventions de l'AWIPH pour les personnes âgées de plus de 65 ans

Recommandation 2006-03

Intégration des personnes handicapées

- Evolution de la recommandation 2005- 07 - Régularisation des subventions relatives aux personnes de la catégorie C

Recommandation 2006-04

Maisons de repos -

Evolution de la Recommandation 2005-08 relative au contrôle préalable et systématique

Recommandation 2006- 05

Distribution de l'eau -

Alerter le surconsommateur

Recommandation 2006-06

Distribution de l'eau -

Amélioration de l'information

Recommandation 2006-07

Aménagement du territoire -

Primes à l'embellissement - Formulaire de demande

Recommandation 2006-08

Aménagement du territoire -

Information du demandeur concernant le destinataire du recours - Modification du formulaire A

Recommandation 2006-09

Aménagement du territoire -

Accessibilité des personnes handicapées aux complexes cinématographiques

Recommandation 2006-10

Aides au logement -

Définition de l'enfant à charge

Recommandation 2006-11

Aides au logement -

Primes à la construction - Noyau d'habitat

Recommandation 2006-12

Aides au logement -

Remboursement de l'indu relatif aux aides

Recommandation 2006-13

Aides au logement -

Liquidation des allocations de déménagement et de loyers

Recommandation 2006-14

Aides au logement -

Prêt «jeunes» - Modalités de recours

Recommandation 2006-15

Aides au logement -

Prêt «jeunes» - Détermination de la valeur vénale et du coût de construction

Recommandation 2006-16

Transport scolaire -

Meilleure prise en compte des situations individuelles

Recommandation 2006-17

Transport scolaire -

Mieux expliquer les objectifs

Recommandation 2006-18

Primes à l'énergie -

Instauration d'une procédure de recours

Recommandation 2006-19

Primes à l'emploi -

Condition de remboursement des primes



Liste récapitulative des recommandations spécifiques à l'exercice 2005-2006

Recommandation 2006-20

Fiscalité wallonne - Taxe sur les radios et télévisions - Création d'une administration fiscale wallonne

Recommandation 2006-21

Fiscalité wallonne - Taxe sur les radios et télévisions- Paiement au prorata des mois de détention - Cas de force majeure

Recommandation 2006- 22

Fiscalité wallonne - Taxe sur les radios et télévisions - Définition précise et adaptée de la notion de télévision

Recommandation 2006-23

Equipement - Mise en place d'un système de communication accessible aux usagers en cas d'incident de voirie

Recommandation 2006-24

Equipement - Une coopération Région/ Commune à intégrer dans la réflexion

Les interventions du médiateur

I. Pouvoirs locaux

Les réclamations qui concernent directement la Direction générale des pouvoirs locaux sont peu nombreuses (11 dossiers enregistrés) et concernent des cas particuliers.

A titre d'exemple, on relève une demande d'un agent communal qui n'arrivait pas à obtenir des informations précises sur son statut administratif, le suivi d'une expropriation engagée par une commune, les délais de traitement d'une demande de subsides relatifs à un plan triennal.

Régulièrement, le service du médiateur de la Région wallonne est interpellé à propos de problèmes communaux. Les réclamations reçues concernent tant les compétences exercées par les communes dans le cadre de leurs missions d'intérêt régional, que les compétences qu'elles exercent dans leurs missions d'intérêt communal.

Dans le cadre des **missions d'intérêt régional**, on relève des litiges relatifs à l'urbanisme, aux permis de location, aux autorisations environnementales, ...

En l'espèce, le médiateur prend l'initiative de contacter la commune. De manière générale, les autorités communales accueillent favorablement sa démarche.

A l'instar des dispositions en vigueur relatives au médiateur de la Communauté flamande, les compétences du médiateur de la Région wallonne pourraient davantage être précisées par le décret organique⁷.

En ce qui concerne les réclamations relatives aux **missions d'intérêt communal**, leur objet est varié. On relève des litiges relatifs à l'application d'une taxe communale, à la salubrité et la tranquillité publique, à l'aménagement et l'entretien des voiries, au ramassage des immondices, etc. A l'égard de ces problèmes, le médiateur ne peut intervenir.

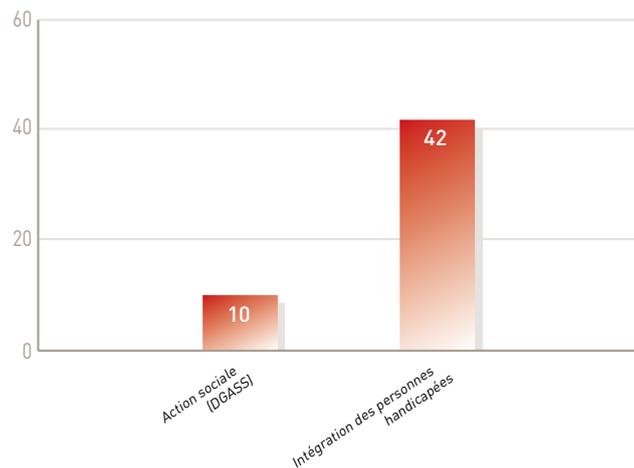
Lorsqu'un recours organisé existe (comme c'est le cas pour les taxes communales), le médiateur informe le réclamant des procédures légales et réglementaires auxquelles il peut recourir.

Dans les autres cas, le service régional de médiation transmet la réclamation au bourgmestre de la commune et informe le réclamant des possibilités éventuelles de s'adresser à la Direction générale des pouvoirs locaux dans le cadre de la tutelle.

7 > L'article 3, alinéa 2 du décret du 7 juillet 1998 du Vlaamse Raad instaurant le service de médiation flamand stipule que «le médiateur flamand peut exécuter sa mission à l'égard d'autres autorités administratives lorsque celles-ci sont chargées par des décrets et des règlements de missions qui relèvent de la compétence de la Communauté flamande ou de la Région flamande». Le médiateur flamand peut donc être saisi de réclamations dirigées contre des pouvoirs locaux (communes, provinces ou intercommunales) dans de nombreux domaines essentiels tels que par exemple l'urbanisme et l'aménagement du territoire, l'environnement, le logement, etc.



II. Action sociale et santé



1. Intégration des personnes handicapées

Durant l'exercice précédent, le médiateur relevait quatre problématiques principales: la question de l'antériorité de la demande d'intervention, la clarification des accords de coopération, la recherche de cohérence d'intervention en regard des aides à l'hygiène et l'apurement de la dette de subventionnement pour les catégories C. Le médiateur a saisi l'occasion d'une visite à l'AWIPH, le 24 avril 2006, pour rappeler ces différents points en suspens. L'agence s'est engagée à les analyser et à en tenir informé le médiateur. Diverses avancées sont consignées ci-après dans les chapitres consacrés aux aides matérielles et à l'accueil et l'hébergement.

Lors de cette rencontre une proposition du service du médiateur a aussi été abordée. Elle vise à faire valoir le contenu de l'instruction du dossier de médiation durant les procédures de réexamen des dossiers auprès du comité de gestion et des conseils d'avis. L'AWIPH s'est engagée à fournir le dossier issu de la médiation aux membres des différents conseils.

Recommandation 2006-01

Intégration des personnes handicapées - Evolution de la recommandation relative à la clarification des accords de coopération

La question de la clarification des accords de coopération, telle que recommandée par le médiateur dans son précédent rapport a, quant à elle, trouvé une issue favorable durant cet exercice. Les difficultés essentielles engendrées par ces accords entre Régions et Communautés garantissant la libre circulation des personnes handicapées, résidaient dans le fait que leurs mécanismes de financement étaient complexes et obsolètes. Cette situation avait notamment pour conséquence que la Région wallonne accumulait une dette vis-à-vis de la COCOF depuis plusieurs années.

Durant cet exercice, ces deux entités se sont rencontrées pour déterminer les décomptes des années 1998 à 2004. Le Gouvernement wallon a par ailleurs marqué son accord sur le versement à la COCOF d'un montant estimé à 7.000.000 d'euros, moyennant la signature d'un nouvel accord de coopération équilibré.

> 1. 1. Aide matérielle

>> Simplification des démarches administratives – la création d'un guichet unique

La complexité des interventions publiques en matière d'aide matérielle a régulièrement suscité des réactions d'incompréhension du public. Depuis plusieurs années, le médiateur a relayé ces difficultés auprès de l'AWIPH et du Parlement et a préconisé des mesures de coordination et de simplification des interventions afin de rendre la tâche plus aisée aux personnes handicapées.

La nouvelle nomenclature des aides à la mobilité reprises dans l'arrêté royal du 21 janvier 2005 prévoit une nouvelle collaboration entre les Régions (Communautés) et le niveau fédéral dans la mise en place d'un guichet unique. Ainsi les utilisateurs peuvent désormais introduire un seul dossier pour une demande d'aide qui concerne à la fois l'INAMI et les fonds d'intégration pour les personnes handicapées. Le gain est double pour les usagers: moins d'exams médicaux et plus de rapidité pour recevoir une décision d'intervention. Sans compter d'autres modifications qui répondent à des besoins depuis bien longtemps évoqués par les personnes handicapées et leurs représentants: approche globale et multidisciplinaire de la personne handicapée sur base de la classification internationale du patient, du handicap et de la santé; possibilité de bénéficier d'aides à la mobilité lorsque les personnes vivent en institution,...

Il est probable que cette mesure de clarification des rôles de chaque niveau institutionnel ait un lien direct avec l'augmentation des demandes d'intervention auprès de l'AWIPH dont on relèvera cette année la hausse de 50% des demandes d'aide à l'aménagement immobilier.

En date du 21 avril 2006, une réunion de concertation s'est tenue entre les fonds pour l'intégration des personnes handicapées et les organismes assureurs, concernant le fonctionnement du «dossier unique» instauré par la nouvelle nomenclature des aides à la mobilité. Divers problèmes ont été évoqués dont le fait que beaucoup de dossiers ne peuvent

faire l'objet d'une intervention des fonds car le bénéficiaire (non inscrit auprès des fonds) est âgé de plus de 65 ans lorsqu'il introduit sa demande, ou encore que le type d'aide demandée n'est pas prévue dans la réglementation.

Ces deux sujets importants et récurrents ont été mis en exergue par le médiateur dans ses rapports annuels antérieurs. Durant ce dernier exercice, cette problématique a encore amené son lot de réclamations.

» » Les personnes handicapées de plus de 65 ans – renforcer l'information

Cette année encore, le médiateur a été interpellé concernant des décisions de refus en aide matérielle au motif que les personnes avaient atteint 65 ans au moment de l'introduction de leur première demande d'intervention à l'AWIPH.

Les motifs de ces réclamations sont bien connus du service du médiateur. Ses collaborateurs n'interpellent que rarement l'AWIPH à ce propos, sachant que ces décisions ne font quasiment jamais l'objet d'un accord de médiation. Cependant, le médiateur a plusieurs fois recommandé au Parlement wallon que cette situation, encore trop fréquente, soit examinée, dans la mesure où l'application de la disposition concernée est souvent dommageable à l'égard des personnes fragilisées.

La récurrence des réclamations y afférentes et la lourdeur de l'impact de cette mesure ont amené le médiateur à insister une fois de plus sur la nécessité de renforcer l'information du public visé par cette mesure. Il semble, en effet, anormal que des services spécialisés dans l'aide ou les soins aux personnes, publics ou privés, ne diffusent pas systématiquement cette information en temps utile auprès des personnes atteintes d'un handicap.

À cette question, l'AWIPH a réaffirmé l'intangibilité de cet effet de seuil mais a aussi précisé que ses propres services de communication étaient chargés d'assurer la diffusion de cette information cruciale à chacune de ses représentations extérieures, ou par la rédaction d'articles diffusés dans des périodiques spécialisés. En outre, faisant suite à la réunion inter-institutionnelle évoquée plus haut, les quatre fonds ont décidé de transmettre leurs critères d'intervention dans le cadre des aides à la mobilité par la voie d'une fiche d'information sur le site de l'INAMI. Le médiateur a pu constater que la fiche de l'AWIPH est à la fois simple et précise, et qu'elle mentionne clairement la limitation des 65 ans.

Le médiateur se réjouit que des efforts d'information aient été consentis mais souligne l'importance de continuer à élargir la diffusion de cette mesure, tel que par exemple, dans les lieux de formation des professionnels de la santé ou les services hospitaliers.



Recommandation 2006-02

Intégration des personnes handicapées - Carence d'information visant la limitation des interventions de l'AWIPH pour les personnes âgées de plus de 65 ans

Tel que le prévoit le décret du 6 avril 1995, les personnes qui ont atteint 65 ans au moment de l'introduction de leur première demande d'intervention à l'AWIPH ne peuvent bénéficier d'une intervention de celle-ci.

Bien que l'AWIPH ait amélioré la diffusion de cette information, de nombreuses personnes en situation de handicap n'ont pas encore connaissance de cette condition d'intervention.

Le médiateur recommande le renforcement de l'information du public visé (services spécialisés, formations du personnel de santé, mutuelles...). Il préconise également que l'AWIPH sollicite la collaboration concrète de l'ensemble du Ministère de la Région wallonne ainsi que des autres niveaux de pouvoir afin de diffuser largement cette information.

› > **L'antériorité des prestations et le renouvellement des aides à l'hygiène**

Le rapport annuel 2005 évoquait la question de l'antériorité des prestations et de la procédure de renouvellement des aides à l'hygiène pour les personnes polyhandicapées. Il s'avère que sur ces points, la Cellule de contrôle de gestion de l'AWIPH a recommandé que les modifications soient étudiées. Le Comité de gestion de l'AWIPH a dès lors décidé d'entamer un chantier de révision de certaines dispositions générales en mettant en place plusieurs groupes de travail chargés d'élaborer des propositions concrètes.

› **1. 2. Accueil et hébergement**

Au cours de cet exercice, dans les matières visant l'accueil et l'hébergement, le médiateur constate qu'il n'a reçu aucune réclamation liée aux conditions d'admission et à la détermination des catégories de handicap.

Cette année est marquée par des interpellations issues des services spécialisés eux-mêmes et qui concernent des demandes d'agrément ou encore par des réclamations portant sur la qualité de l'hébergement et la facturation des coûts de celui-ci.

En ce qui concerne les demandes d'agrément et face à la demande d'ouverture de places supplémentaires, ou encore face à la problématique du vieillissement de la population en institution, il apparaît que le moratoire fixé par le Gouvernement wallon laisse peu de place à l'initiative. Cette situation entraîne le mécontentement des auteurs de projets qui se sont adressés au médiateur pour se plaindre de l'inadéquation de la réglementation en regard des besoins rencontrés ou encore de l'absence de position claire du Gouvernement ou de l'administration face à leurs sollicitations.

La contrainte que représente le moratoire, ne permet pas au médiateur d'engager de médiation sur ce terrain. Toutefois, des informations précises ont pu être fournies lorsque des dossiers s'avéraient incomplets ou encore concernant les initiatives spécifiques et la création de services en charge de personnes polyhandicapées, qui sont deux exceptions à l'application du moratoire.

Recommandation 2006-03

Intégration des personnes handicapées – Evolution de la recommandation 2005-07 Régularisation des subventions relatives aux personnes de la catégorie C

Le médiateur observe des avancées significatives en ce qui concerne le subventionnement des catégories C. Durant les trois derniers exercices, le médiateur constatait que le gel des agréments des services, accueillant des personnes lourdement handicapées dites de la catégorie C, entraînait un sous financement de certaines de ces institutions. En effet, celles-ci étaient subventionnées pour des bénéficiaires C excédentaires, au tarif des bénéficiaires de la catégorie administrative inférieure.

Au vu de cette inégalité de traitement, le médiateur recommandait de prévoir la régularisation progressive de l'ensemble des subventions accordées aux services accueillant des personnes les plus lourdement atteintes.

En 2006, un montant de 300.000€ a été inscrit au budget pour poursuivre la régularisation de cette situation amorcée depuis 2001. 12 services se sont vus concernés par la régularisation effective de 40 personnes. A l'heure actuelle, il reste environ 75 personnes à régulariser.



2. Les maisons de repos

Recommandation 2006-04

Maisons de repos - Evolution de la Recommandation 2005-08 relative au contrôle préalable et systématique

Le médiateur recommandait dans les deux derniers rapports annuels, que le contrôle des conventions soit exercé de manière systématique à l'occasion des demandes de renouvellement d'agrément et lors de chaque première inspection des services nouvellement agréés. En outre, il préconisait que la levée des mesures de suspension d'agrément soit conditionnée au contrôle préalable, in situ, de la mise en conformité des conventions existantes, et des conventions-types, destinées aux nouvelles entrées.

Durant l'exercice précédent, une avancée dans ce domaine avait été constatée dans la mesure où l'examen des conventions en maison de repos constituait une priorité dans le travail de la Division du troisième âge.

Les interventions du médiateur

Lors de la présentation du rapport annuel 2004-2005 du médiateur, en Commission de l'action sociale et de la santé⁸, la ministre Christiane VIENNE a précisé que dans le cadre de l'amélioration des relations gestionnaires/résidents, l'ensemble des conventions de 800 établissements a été réexaminé par les services de l'administration.

Lors du renouvellement d'agrément, la ministre a également mentionné qu'elle vérifiait, sur base du rapport d'inspection de l'administration, que la convention était conforme aux exigences réglementaires.

Une des réclamations reçues durant l'exercice 2003-2004, et qui avait participé à justifier cette recommandation, a refait surface cette année.

La réclamation initiale portait notamment sur une surfacturation de différents frais de séjour, l'immobilisation d'une caution bancaire et la validité de la convention de séjour. Le 25 septembre 2003, la maison de repos visée avait fait l'objet d'une suspension d'agrément. Celle-ci avait été levée le 23 décembre de la même année, sur base de l'acceptation expresse du gestionnaire de modifier les conventions d'hébergement.

Il apparaît aujourd'hui que la caution est toujours immobilisée, et que la convention fait encore l'objet d'un examen de l'administration portant sur la motivation des intérêts de retard qui sont facturés aux usagers.

Tout litige concernant l'exécution de la convention étant de la compétence des tribunaux civils, le délai de traitement du litige n'est certes pas de la responsabilité de l'administration. Dans ce cas la ministre Christiane VIENNE a, de plus, pris la décision de communiquer des éléments de l'enquête au procureur du Roi territorialement compétent afin qu'il décide de la suite pénale à y apporter.

Il convient cependant de relever que du point de vue de madame K..., le litige reste entier trois ans après le dépôt de sa réclamation et que la convention de séjour actuellement en vigueur dans cette maison de repos contient toujours des points contestables.

Dès lors, ne peut-on conclure que les mesures de suspension, en l'état actuel de la réglementation, n'ont qu'une influence très limitée sur les dysfonctionnements constatés dans les maisons de repos?

Sur base de cet exemple concret, on peut observer que la mesure de suspension a duré trois mois, ce qui représente pour la maison de repos un impact relativement minime puisque la seule contrainte administrative significative est qu'aucun nouvel usager ne peut entrer. Dans des situations similaires antérieures, l'INAMI interrompait son intervention financière durant la mesure de suspension, ce qui constituait un moyen de pression très efficace. Aujourd'hui, une nouvelle interprétation de cet organisme ne le permet plus car la mesure de suspension

n'est plus assimilée à la fin de l'agrément. En effet, l'arrêté ministériel⁹ du 6 novembre 2003 déterminant notamment les conditions générales de l'intervention de l'INAMI, fixe en son article 30, les critères auxquels doivent répondre les institutions pour prétendre à l'allocation forfaitaire pour les soins et l'assistance dans les actes de la vie journalière, à savoir au 1^o: «être agréées par l'autorité compétente». En l'occurrence, l'INAMI considère aujourd'hui que la maison de repos soumise à la mesure de suspension est toujours agréée.

Par conséquent, au vu de la quasi absence de mesure administrative coercitive à la disposition de l'administration wallonne, il paraît souhaitable que l'autorité régionale entame de nouveaux pourparlers avec le ministre fédéral de la santé publique et des affaires sociales, afin que de réelles contraintes puissent être appliquées envers les gestionnaires de maisons de repos qui ne respecteraient pas les conditions d'agrément.

Dossier 2006-723

Intégration des personnes handicapées – Un manque d'information de la personne handicapée peut conduire à l'exclure définitivement des aides de l'AWIPH

En 2004, monsieur R..., alors âgé de 64 ans, est atteint d'un grave problème artériel; il subit une greffe importante à la jambe gauche, puis une double amputation à la jambe droite. Les soins occasionnés par cette pathologie impliquent une hospitalisation de plusieurs mois, une rééducation, et un changement total de son mode de vie considérant notamment que Monsieur R... a dû déménager et que son nouveau logement doit être adapté.

Durant cette période difficile, Monsieur R... a fréquenté un nombre conséquent de professionnels de la santé et du secteur social. Il a introduit un dossier d'allocation à la prévoyance sociale. Il a bénéficié d'un logement d'insertion, a reçu un accord de principe pour une allocation de déménagement et de loyer de la Région wallonne et a reçu des soins à domicile de plusieurs types.

Monsieur R... indique cependant au médiateur qu'il n'a jamais été informé de la nécessité d'introduire une demande d'aide à l'AWIPH avant d'avoir atteint 65 ans.

La décision de refus qui lui a été notifiée par l'AWIPH, en réponse à sa demande d'aide d'adaptation de son logement, met Monsieur R... en difficulté. Ayant perdu son travail, sans autre revenus qu'une allocation d'intégration et récemment divorcé, il ne peut aujourd'hui assumer les frais liés à son handicap.

L'AWIPH, interrogée par le médiateur, a maintenu sa position invoquant l'égalité de traitement des demandes de ce type.

⁹ > Arrêté ministériel 6 novembre 2003 fixant le montant et les conditions d'octroi de l'intervention visée à l'article 37, § 12, de la loi relative à l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités, coordonnée le 14 juillet 1994, dans les maisons de repos et de soins et dans les maisons de repos pour personnes âgées.

Dossier 2006-151

Intégration de la personne handicapée – A handicap spécifique, intervention publique singulière

Certains handicaps rares imposent une prise en charge très spécifique sur le plan médical. Mais il s'avère que sur le plan administratif aussi, ces cas particuliers impliquent que l'on y regarde à deux fois.

Le médiateur a été interpellé à ce sujet par la maman d'un jeune garçon atteint d'une myopathie peu courante qui affectait progressivement toutes ses fonctions musculaires.

Madame P... a introduit en février 2005 une demande de réexamen d'une première décision pour un siège arrière complémentaire de camionnette. Cette décision avait conclu à un refus fondé sur le fait que l'agence avait déjà répondu au besoin d'accessibilité de son fils dans le cadre d'une aide pour le placement d'un plateau élévateur et d'un système d'arrimage de son fauteuil roulant. L'AWIPH précisait que le placement d'un siège complémentaire relevait d'un choix personnel.

Lors de sa demande de réexamen, madame P... a fait valoir que sa demande était motivée par le fait que son fils F... était fréquemment malade en voiture et qu'il avait besoin d'une aide permanente pour lui tenir un bassin et des essuie-mains. L'agence a, cependant, confirmé sa position, estimant que la dépense envisagée n'était pas directement liée au handicap, mais que F... souffrait du mal du voyage.

Lors de sa réclamation adressée au médiateur, madame P... lui a fait part d'éléments précis. Son fils, atteint d'une pathologie rare, est sujet à des régurgitations à tout moment de la journée. De plus en plus fréquemment, il ne peut s'alimenter que tard dans la journée, par petites doses.

Suite à une demande du médecin de l'AWIPH, madame P... s'est adressée à son médecin traitant afin qu'il atteste que l'enfant était bien malade durant les trajets en voiture. Cette attestation ne permettait pas, selon l'agence, d'établir, ou non, un lien entre les vomissements en voiture et le handicap.

Suite à l'interpellation du médiateur, le médecin de l'agence s'est rendu au domicile de la personne handicapée afin d'analyser les raisons qui ont amené la famille à réaliser l'adaptation en question, et d'analyser des données médicales fournies par divers spécialistes. Les conclusions de ce médecin ont indiqué une corrélation immédiate entre la pathologie à l'origine du handicap et les troubles mis en évidence par madame P... A la lumière de ces conclusions, le comité de gestion de l'AWIPH a revu favorablement sa décision.

Dossier 2006-1461

Maisons de repos – Manque de transparence d'une maison de repos

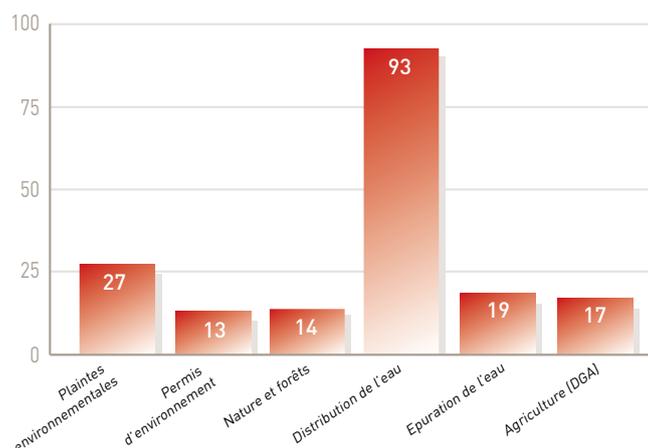
Monsieur L... interpelle le médiateur au sujet du mode de facturation de la maison de repos «M...». Madame S..., mère de monsieur L..., est hébergée dans cette maison de repos. Depuis le décès de son père, monsieur L... est chargé de la gestion de ses biens. Toutefois, la situation est compliquée par un héritage en indivision. Monsieur L... n'a pas accès au compte bancaire de sa mère mais il peut adresser les factures de la maison de repos à la banque qui se charge du paiement de celles-ci. Il est à noter que la maison de repos reçoit la pension de madame S... et dresse chaque mois le différentiel entre le dû et le montant de la pension. Ces factures sont tantôt positives, tantôt négatives.

Monsieur L..., inquiet de ne pas voir systématiquement de remboursement équivalent lorsque le différentiel est positif, s'est rendu en vain et à plusieurs reprises à la maison de repos afin de tenter de comprendre le mode de facturation. Selon monsieur L..., les sommes dues s'élevaient à 937,49€ au lieu d'un crédit de 34,69€ tel que calculé par la maison de repos.

Sur cette base, le médiateur a proposé à l'administration de rencontrer la direction de la maison de repos, ce qui fut fait. L'inspection de la Division du troisième âge a informé le médiateur quelques semaines plus tard des conclusions de cette rencontre. Les contrôles effectués confirmant les craintes de monsieur L..., le directeur de la maison de repos a reconnu les montants dus et les a remboursés.



III. Environnement, ressources naturelles, eau et politique agricole



1. Environnement et ressources naturelles

Les réclamations relatives à l'environnement présentent des caractéristiques identiques aux années précédentes. Les plaintes environnementales, l'épuration des eaux usées, la facturation d'eau, ... forment les principaux griefs relevés par les citoyens.

Depuis l'entrée en vigueur du permis d'environnement, il n'y a pas eu de changement fondamental dans le traitement des réclamations.

› 1. 1. Plaintes environnementales

Les réclamations reçues concernent différentes problématiques environnementales (nuisances sonores, dépôt de déchets, pollutions diverses, ...).

Comme déjà précisé l'année passée, l'examen de ces réclamations relève que les attributions de la police de l'environnement sont souvent mal interprétées par les citoyens. Très régulièrement l'administration wallonne se fait interpellé pour des problèmes qui relèvent soit des relations de voisinage, soit de la salubrité et de la tranquillité publique, qui ressortissent aux compétences communales.

Les interventions du médiateur

Interrogé par les citoyens, le médiateur propose aux réclamants de s'adresser aux autorités communales qui, avec le concours de la police locale, conservent un large pouvoir d'action.

Comme le soulignait le précédent rapport, «le protocole de collaboration auquel ont déjà adhéré de nombreuses communes, apparaît judicieux, afin d'optimiser la gestion des infractions environnementales et de permettre à la DPE de se consacrer principalement aux pollutions importantes dont la gestion technique et scientifique requière une expertise fine»¹⁰.

Ainsi, un cas (cf. résumé 2006-482) illustre parfaitement cette optimisation de l'expertise acquise par la police de l'environnement.

Si l'enquête par les services extérieurs de la DPE peut prendre du temps, il faut remarquer que le dossier reçoit dans les dix jours un accusé de réception identifiant l'agent ou le service traitant. Il faut aussi mettre en exergue l'efficacité des services centraux pour évaluer l'évolution des dossiers.



2. Prévention et autorisations

Seul un dossier relatif à l'exploitation d'un garage a mis en cause le fonctionnement du nouveau système de permis d'environnement. Les autres dossiers concernent de l'information.

Ce dossier permet de relever les difficultés vécues par les riverains lorsque l'exploitation fonctionne sans permis valide (voir infra).

Parmi les autres dossiers, on relèvera le cas des dépôts de pneus usés.

Afin d'assainir les exploitations agricoles, qui consomment des pneus usés pour maintenir des bâches ou recouvrir des silos, la Région wallonne a pris l'initiative d'envoyer un questionnaire aux agriculteurs leur annonçant un enlèvement gratuit.

Certains agriculteurs ont cependant reçu un devis assez coûteux émanant de la SPAQUE et qui les enjoignait de les faire enlever.

Or, madame S... reçoit pareille missive, alors qu'elle a dénoncé il y a déjà longtemps, la présence d'un dépôt de pneus usés sur sa parcelle. Elle a surpris les camions qui déversaient

un lot de pneus usés. Elle a immédiatement porté plainte auprès du procureur du Roi, via la police locale (plainte contre une personne non identifiée ayant effectué un dépôt sauvage de pneus sur sa parcelle).

Elle fut dès lors surprise de se voir assignée par la Région pour dépôt clandestin tout en recevant une facture comminatoire comportant tous les frais qui lui sont portés en compte pour l'évacuation et l'élimination des pneus entreposés sur sa parcelle, suivie ensuite d'une mise en demeure par un avocat.

Régulièrement, la réclamante a interrogé les autorités judiciaires, notamment par courriers des 21 décembre 1998 et 27 mai 2002, quant à la suite réservée à cette affaire. Il semblerait, d'après les échos dont on retrouvera trace dans la presse locale, qu'une bande organisée a sévi dans la région, au détriment de plusieurs agriculteurs, surpris par «l'héritage» encombrant et illicite.

La Région wallonne avait à l'époque rassuré les agriculteurs, en garantissant que l'évacuation du terrain ne se ferait pas à leurs frais, étant donné que ceux-ci étaient considérés comme victimes d'une pratique mafieuse dans le domaine de la récupération des pneus.

Interrogée par le médiateur, la SPAQUE confirme qu'elle a été mandatée par le Gouvernement wallon en date du 19 février 2004, pour procéder à l'évacuation et à l'élimination/valorisation des pneus localisés sur une série de dépôts illicites répartis sur le territoire wallon. Le dépôt de la rue de la plaignante faisait partie de cette liste de dépôts à assainir.

La SPAQUE précise que dans le cadre de l'assainissement du dépôt de pneus présent sur la propriété, elle occupe une fonction exclusivement opérationnelle et technique. Toutes les procédures judiciaires à l'encontre des propriétaires et/ou responsables du dépôt de pneus sont du ressort de l'Office wallon des déchets. La Région wallonne (SPAQUE, OWDR) ne prendra donc aucune mesure contraignante.

› 2. 1. Gestion des nuisances sonores

Deux sources de pollution sonore sont mises en avant par les réclamants: les aéroports et le trafic routier. Pour ce dernier, les dossiers évoqués relèvent des attributions du MET, Direction générale des autoroutes et des routes. En effet, les nuisances tenaient aux aspects liés au trafic et pas à une autorisation d'exploiter.

On peut également signaler quelques demandes d'information notamment sur le contrôle de la musique amplifiée et la présence d'animaux dans un parc touristique.

Les aéroports de Gosselies et de Bierset constituent comme tous leurs homologues du monde, des sources de nuisances sonores. Des efforts d'adaptation à la nécessité de développement économique ont été réalisés par les Gouvernements wallons successifs: création de zones à exproprier, systèmes de primes pour isolation phonique, mesurage du bruit, etc. Néanmoins, des riverains estiment que l'atteinte à leur tranquillité est insupportable et tentent d'obtenir une solution. Certains parmi eux choisissent la voie de la médiation.

La réponse de la SOWAER, lorsqu'elle est interpellée par le médiateur, reste encadrée par



les réglementations existantes. Selon la situation précise de l'immeuble, le réclamant aura ou non droit à des mesures consistant en primes pour l'isolation.

Au-delà des mesures à portée individuelle, le Gouvernement tente de résoudre la question de la nuisance sonore en adoptant des dispositions contraignant les aéroports régionaux à davantage de respect des riverains.

Ainsi, à titre d'exemple, le décret du 2 février 2006¹¹ modifiant les articles 1er bis et 6 du décret du 23 juin 1994 relatif à la création et à l'exploitation des aéroports et aérodromes relevant de la Région wallonne, ainsi que l'article 1er bis, §§ 5,6 et 7 de la loi du 18 juillet 1973 relative à la lutte contre le bruit.

Ce décret modifie le régime dit «du quota global» qui impose un plafond intangible pour les mouvements d'avion entre 06h30 et 07h00 et entre 22h00 et 23h00. D'une part, chaque mouvement entre 06h30 et 07h00 est pénalisé davantage, ce qui a pour effet de dissuader les décollages et atterrissages pendant cette partie de la matinée. D'autre part, les dépassements maximum par période sont contenus dans une double limite, en termes de décibels (3 dB(A) maximum) et en volume (5 % du nombre total de mouvements journaliers moyens) sous peine d'un procès-verbal. En contrepartie, le plafond n'est plus «intangible», ce qui est difficile à respecter pour un aéroport en expansion.

Bref, ce projet tente de mieux garantir la protection contre les nuisances sonores durant cette période tout en ne condamnant pas une évolution du trafic aérien.

Dossier 2006- 482

Permis d'exploiter – Exploiter sans permis, serait-ce une infraction?

La société X., qui exploite un garage mécanique et réalise du dépannage, a introduit en mai 2003 une première demande de permis d'environnement pour une nouvelle activité de carrosserie. Cette demande, initialement refusée par la commune de W..., a été accordée sur recours par le ministre pour finalement être suspendue par le Conseil d'Etat en novembre 2004. Le Conseil d'Etat estime que la localisation pose problème et qu'il existe un risque de préjudice grave et difficilement réparable pour la santé des riverains.

La société X... a ensuite essayé de régulariser ses activités suspendues par le Conseil d'Etat via une deuxième demande de permis en mai 2005. Cette demande de régularisation a été refusée par la commune de W... et ensuite par le ministre sur recours. Malgré cela, l'exploitation se poursuit illégalement depuis maintenant plus de 24 mois.

C'est dans ce contexte que la commune de W... a initié une procédure en référé-environnement, qui est une procédure où les riverains ne peuvent pas se porter partie intervenante. Néanmoins, selon les conclusions du conseil de la société X... il s'avère que «sur base de l'article 111 du CWATUP, la société X... a introduit une nouvelle demande de permis, accompagnée d'une demande de dérogation».

Les réclamants exclus de la procédure judiciaire, peuvent se tourner vers le médiateur de la Région wallonne. Celui-ci a interrogé la DPA et la DPE. Un premier constat s'est imposé à lui.

Tout au long de ces procédures, les différentes instances de la Région wallonne ont émis

des avis et rédigé des rapports de synthèse. Les réclamants se sont dits surpris que certains arguments, pourtant reconnus comme problématiques par le Conseil d'Etat, se soient encore retrouvés dans des avis plus récents, comme si les éléments révélés (et dits pour droit) par cette juridiction administrative n'avaient pas cours lorsque le fonctionnaire rédige son rapport. Parfois, ce dernier reprend des extraits de la demande de permis, en accréditant sans plus les assertions du demandeur, comme si la fonction «copier-coller» avait pour conséquence d'authentifier le contenu.

Le médiateur souhaite qu'un examen objectif puisse remplacer la reproduction de l'argumentation du demandeur. Dans un dossier complexe, mettant en jeu des éléments de faits scientifiques mais parfois controversés, il appartient à l'administration de n'épouser aucune hypothèse sans s'assurer de la validité des affirmations. Ainsi, à titre d'exemple, le rejet de résidus pouvant être nuisibles pour la santé ne s'analyse pas seulement sur les peintures utilisées, mais aussi sur les solvants et autres préparations qui sont intégrées aux rejets, ce que dit le Conseil d'Etat dans son arrêt de suspension.

Face à ce dossier très complexe, les réclamants souhaitent une médiation avec la Région wallonne pour obtenir une coordination dans ce dossier qui, selon leur estime, par le passé, a été l'objet d'imprécisions et a parfois manqué de cohérence.

Cette médiation devrait permettre de trouver une situation qui serait acceptable pour l'exploitant tout en respectant la qualité de vie des riverains.

Comme l'annulation du permis est intervenue et que la nouvelle demande introduite entre-temps a été rejetée, force est de constater que l'exploitation se poursuit sans aucun titre. Au départ, les agents de la DPE et ceux de la police locale prétendaient qu'il ne pouvait y avoir d'infraction aux règles d'exercice de l'exploitation (par exemple, l'horaire de fonctionnement ou encore la pollution sonore) puisque ces règles font partie d'une autorisation, et qu'il n'y avait plus d'autorisation... Pas de permis, donc pas d'infraction: CQFD!

Le médiateur s'insurge de pareille situation et après une réflexion menée avec l'Inspection générale, la DPE a posé les scellés.

Pendant trois jours, l'entreprise n'a plus pu exploiter sans permis. Ensuite une ordonnance de référé unilatéral a ordonné le retrait des scellés sur base d'arguments contraires à la réalité. Le demandeur a en effet prétendu devant le président du tribunal que le Conseil d'Etat ne s'était pas encore prononcé, alors qu'il y a eu suspension et annulation du permis. Cette version n'a pas été contredite dans la mesure où il s'agit d'une procédure unilatérale, sans contradictoire.

Dès lors, l'exploitation sans permis perdure au mépris du droit et malgré les multiples actions des riverains (saisine du Conseil d'Etat et du médiateur) et de l'administration (DPE).

Un autre dossier (2006-121) parfaitement analogue concernant l'exploitation d'un manège a également été traité par le service du médiateur, avec le même résultat.

Au terme de ce 2^{ème} dossier, le médiateur a interpellé la DGRNE lui demandant de ne pas prendre prétexte de multiples réintroductions de demandes de permis pour maintenir les exploitations, alors que les différents permis ont été successivement annulés soit par le ministre soit par le Conseil d'Etat. A ce jour, la DGRNE n'a pas répondu. Le dossier a été clôturé à la demande expresse du réclamant amer de voir le peu d'effet que produisaient les différents recours qu'il avait introduits.





3. Nature et forêts

13 dossiers ont été enregistrés concernant la Division de la nature et des forêts. Outre les demandes d'information, on retiendra un dossier mettant en jeu les liens transfrontaliers avec un problème d'éoliennes, et un dossier de mise en exécution d'une directive européenne où se pose un problème d'expropriation.

Dans le premier cas, on voit la nécessité en matière environnementale et particulièrement quand il s'agit de protection de la nature, d'une vision suffisamment globale. La parcellisation empêche d'adopter les mesures les plus efficaces. Voilà pourquoi, dans le cadre de la Grande Région, le médiateur plaide pour la dynamique d'échange d'informations.

Dans le second cas, la mise en œuvre d'une règle européenne, sans tenir compte des particularités locales, peut s'opposer à de légitimes intérêts.

L'administration a pleinement joué son rôle dans le premier cas et n'a pas ménagé ses efforts dans le second.

Dossier 2006- 348

Nature et forêts - «Eoliennes et nuisances»

En Allemagne, à proximité de la frontière belge s'est déployé un parc d'éoliennes de grande envergure. Si l'on peut s'en féliciter d'un point de vue énergétique, il n'en reste pas moins qu'un projet d'éoliennes peut, comme tout autre projet, comporter des nuisances pour les riverains.

La Division nature et forêts, fait savoir que les premiers contacts, entre l'Allemagne et la Belgique, concernant des éoliennes dans cette zone, remontent à 1997. Etant donné qu'il s'agissait de projets situés à proximité de la frontière, le commissariat de l'arrondissement de Malmédy, ainsi que la commune de Bullange (Büllingen) ont été consultés par les autorités allemandes, à plusieurs reprises. A cette époque, la seule condition posée par les autorités belges concernait une distance à respecter de 500 mètres minimum par rapport à une zone de protection spéciale définie en Belgique (ZPS), en vertu de la directive européenne «Oiseaux» 79/409. Cette condition n'a pas été respectée par les auteurs de projet en Allemagne.

Ayant reçu une réclamation via son homologue le médiateur de Rhénanie-Palatinat, le médiateur de la Région wallonne a interrogé la DGRNE.

Dans sa réponse, l'administration dit avoir pris connaissance de l'existence de plaintes par l'intermédiaire de la presse, relatant une pétition signée par 400 personnes habitant des deux côtés de la frontière et s'opposant aux nouvelles éoliennes en projet.

Afin de répondre aux réclamations, la Direction extérieure de la Division nature et forêts

de Malmédy a envoyé un courrier aux autorités allemandes. Dans ce courrier, la Direction générale des ressources naturelles et de l'environnement (DGRNE) s'étonnait de l'absence d'étude d'incidences alors qu'un site Natura 2000 wallon était situé à proximité immédiate de ce projet (site «Vallée de l'Our et de l'Ensbach», avec présence notamment du milan royal, espèce migratrice protégée), et que 4 éoliennes étaient déjà situées le long de la frontière dans cette zone.

Les autorités allemandes ont répondu que le projet était en accord avec le plan de secteur allemand, que le commissariat de Malmédy avait été consulté et qu'une étude d'incidences ne se justifiait pas puisque le projet concernait seulement 11 éoliennes. La législation allemande ne prévoit en effet une étude d'incidences qu'à partir de 20 éoliennes.

Dès lors, la Division nature et forêts, compétente en termes de protection du patrimoine naturel wallon, n'a pas été systématiquement consultée dans le cadre des dossiers successifs qui ont conduit à la construction de ce parc éolien. Le commissariat de l'arrondissement de Malmédy est intervenu avant que la consultation ne devienne systématique.

L'administration précise que, la législation allemande étant plus souple en ce qui concerne les études d'incidences pour les projets éoliens, la limite de la réglementation wallonne, à savoir 3 MégaWatt (ce qui correspond habituellement à 2 éoliennes), devrait être également appliquée pour ce projet frontalier.

La coopération transfrontalière

Vu la proximité d'une zone de protection spéciale (site Natura 2000) protégée par le droit wallon, mais également en vertu des directives européennes 92/43 (directive «Habitats») et 79/409 (directive «Oiseaux»), la Direction générale des ressources naturelles et de l'environnement a pris contact avec les autorités allemandes pour les inciter à réaliser cette étude d'incidences. Il est en effet impossible de se prononcer sur l'impact potentiel du projet, notamment sur l'avifaune protégée.

Mais les autorités allemandes ont accepté la fragmentation des demandes, ce qui a abouti à créer un parc éolien de grande ampleur sans avoir réalisé une étude d'incidences préalable. Ce dossier souligne l'importance de la collaboration entre les administrations des deux pays. C'est grâce à la collaboration entre le médiateur de la Rhénanie et celui de la Région wallonne que ce problème a pu être évoqué par les 2 pays.





4. Eau - Epuration

> 4. 1. Coût de l'installation des stations d'épuration individuelle

Plusieurs réclamations concernent le coût des stations d'épuration individuelles.

L'année dernière, des réclamations portaient sur le coût du contrôle de celles-ci; cette année, c'est l'investissement initial qui semble préoccuper nombre de concitoyens.

En effet, le coût de remplacement d'une station ancienne par une station plus récente (et plus efficace) n'est pas entièrement remboursé par les aides régionales et locales. Mais ce qui semble encore davantage inquiéter les réclamants, c'est l'incertitude sur la mise en œuvre de l'obligation de remplacer leur station. Faut-il remplacer une station conforme installée en 1999 pour une nouvelle station, alors qu'en 2015, il y aura une épuration collective? Ce genre de question montre l'importance d'une information précise et homogène (car la commune donne parfois une réponse différente de la Région).

Le médiateur attire l'attention des administrations régionales et communales intéressées afin qu'elles puissent répondre au souhait légitime d'information vis-à-vis des citoyens.

5. Eau – Distribution

Surconsommation, tarification des travaux et équipements, délais de traitement d'informations, tels sont les principaux griefs que l'on retiendra au terme de cette année.

> 5. 1. Le phénomène de surconsommation

Depuis quelques années déjà, la facture d'eau reprend les consommations antérieures sous forme d'un schéma très lisible. Cette information permet de pointer les différences d'une année à l'autre, ce qui entraîne un réflexe de consommateur averti, d'autant que le prix de l'eau est plus élevé que par le passé. Le client tente de savoir pourquoi sa consommation a augmenté.

La SWDE est obligée de rappeler régulièrement les facteurs internes à l'installation (comme la classique fuite de chasse d'eau) qui font augmenter la consommation sans qu'on ne s'en aperçoive. Avant le compteur, la responsabilité de la SWDE peut être engagée, mais pas après ce compteur.

Dans certains cas, le client même attentif, ne peut matériellement pas se rendre compte de la perte d'eau. Toutefois, la SWDE se retranche derrière l'invitation à contrôler régulièrement toute l'installation.

En cas de problème pour localiser une fuite chez un consommateur en difficulté de paiement, les frais de recherche peuvent, depuis 2004, être pris en charge par une partie du fonds social de l'eau.

Recommandation 2006-05

Distribution d'eau – Alerter le surconsommateur

Le médiateur recommande à la SWDE de procéder, partout où cela est techniquement et financièrement réalisable, à des vérifications régulières par compteurs de sous-zones ou de quartiers, afin d'alerter au plus tôt les consommateurs en cas de variation importante de consommation.

En effet, la règle de la responsabilité «après le compteur» se comprend par le souci de prendre en considération l'intérêt collectif d'une saine gestion. Cependant, elle reste une source de problèmes pour les usagers surpris et qui ne disposent pas toujours des moyens de faire vérifier convenablement leur installation.

Il reste l'hypothèse du cas de force majeure, comme le vol d'eau sur une canalisation protégée par une taque laissée ouverte parce que le fontainier a exigé d'avoir accès à tout moment. Dans certaines circonstances, la SWDE accepte le paiement d'un forfait. Dans la majorité des cas, elle consent également un paiement échelonné et la diminution des acomptes par facture intermédiaire.

Lors de la présentation du précédent rapport annuel du médiateur au Parlement wallon¹², le ministre de l'agriculture, de la ruralité et de l'environnement a indiqué qu'il avait demandé à la SPGE d'organiser un groupe de travail sur la problématique de la surfacturation de l'eau en raison de fuite.

Jusqu'au début 2006, lorsqu'un abonné sollicitait une réduction tarifaire en cas de fuite, il se voyait confronté à trois interlocuteurs: le distributeur pour le CVD (coût-vérité distribution), la Division de l'eau pour la fiscalité et la SPGE pour le CVA (coût-vérité assainissement).

Face à cette situation, deux éléments plutôt encourageants sont intervenus:

- En accord avec AQUAWAL¹³, la SPGE a mis en place une nouvelle procédure simplifiée;
- AQUAWAL invite les distributeurs à ne pas appliquer le CVA sur le volume présumé perdu par la fuite.

Il y a des conditions à respecter:

- La réalité de la fuite, la vérification de l'index et du compteur, ainsi que la remise en ordre de l'installation qui a subi la fuite, doivent avoir fait l'objet d'un constat officiel par le préposé du distributeur;

12 > CRAC n°126 (2005-2006) – 25 avril 2006.

13 > Aquawal est l'union professionnelle des opérateurs du cycle de l'eau regroupant les principaux producteurs et distributeurs d'eau potable ainsi que l'ensemble des Organismes d'épuration agréés de la Région wallonne.



- Il ne doit pas y avoir de négligence grave dans le chef de l'abonné;
- La fuite doit être difficilement décelable;
- Le dégrèvement est unique et exceptionnel;
- La demande, qui doit être introduite par l'abonné, est examinée au cas par cas;
- le seuil de surconsommation est objectivé (moyenne des consommations antérieures, composition du ménage).

On ne peut que saluer cette initiative de simplification administrative qui bénéficie aux abonnés tout en garantissant l'égalité des consommateurs.

Dans les cas où la responsabilité de la SWDE n'est pas engagée, il peut y avoir un dégrèvement de la redevance dite «coût assainissement» car l'eau perdue n'est ni recyclée ni traitée et il paraît logique de ne pas payer le coût de ce traitement d'eaux usées.

Néanmoins, par compteur, ce dégrèvement ne peut intervenir qu'une seule fois.

› 5. 2. Facturations: autres problèmes

Autre source de facturations litigieuses, le relevé d'index: l'hypothèse de l'index non reçu, le cas du changement d'adresse, la circonstance d'une erreur dans le système d'immatriculation d'un appartement constituent autant de motifs de réclamations.

En cas d'absence de relevé, une consommation moyenne est facturée sur base des éléments en possession de la société (par exemple, consommations antérieures).

Dans certains dossiers où le consommateur, pour diverses raisons (inoccupation de l'habitation pendant plusieurs mois par an, décès, etc.), n'utilise que peu d'eau, l'impact sur la facture d'eau de la redevance d'abonnement et de la redevance d'assainissement est proportionnellement plus élevé. Dès lors, le réclamant a l'impression que malgré la modestie de sa consommation, il paie un montant fixe relativement élevé: c'est en effet exact puisque le montant de la redevance et les taxes y afférentes restent identiques quelle que soit la consommation d'eau facturée.

› 5. 3. La tarification des travaux et équipements

La société wallonne des eaux se charge de distribuer l'eau, ce qui suppose des canalisations, des collecteurs, des équipements techniques, ...

Les habitants de logements existants ont la chance d'être déjà reliés au réseau de distribution, mais les nouveaux lotissements et les nouvelles constructions doivent encore être équipés, ce qui implique des travaux dont l'envergure n'est pas toujours suffisamment anticipée par les citoyens désireux de se raccorder à l'eau.

Ainsi, si la conduite-mère se trouve de l'autre côté d'une chaussée et que la nouvelle construction doit s'y raccorder, le devis comportera un certain nombre de postes indispensables mais coûteux. Il arrive que des réclamants s'inquiètent du montant total du devis, en comparant parfois avec d'autres distributeurs. Bien qu'elle dispose de critères objectifs, la SWDE répond très brièvement, alors qu'une explication détaillée permettrait de satisfaire le besoin d'informations.

Les travaux sont exécutés: le réclamant estime qu'il subit des nuisances, tant immobilières (fissures, vibrations) que sonores. «On creuse un trou et on le laisse ouvert tout le mois de juillet», ce qui cause bien sûr des désagréments aux riverains. Ce qu'ignore le réclamant, c'est qu'en creusant on peut trouver, enfouis depuis des années (lorsque la SWDE reprend un réseau, par exemple), des équipements «hors norme». Leur remplacement ou leur réparation n'est possible que sur commande ou sur fabrication. Ces griefs sont similaires à ceux que rencontrent tous les impétrants, du fait de la gestion des voiries et des travaux publics en général.

> 5. 4. Le suivi de l'information, un défi?

Malgré les nombreux efforts déjà consentis par la SWDE en matière d'information, il reste un besoin de renseignements ressenti par la clientèle: le «call center» est évidemment une initiative louable. Ce qui manque parfois, c'est le relais sur le terrain.

Autre source de soucis: les courriels. Les abonnés recourent de plus en plus au mail pour réagir à une facture ou communiquer une information à la société. Le suivi de ces courriels pourrait être amélioré.

Au cours de cet exercice, l'installation d'un logiciel de gestion intégrée a perturbé le traitement des dossiers d'emménagement et de déménagement des clients, en causant des délais de réponse anormaux. La société s'en est émue et a corrigé, en présentant ses excuses aux abonnés.

Recommandation 2006-06

Distribution d'eau – Amélioration de l'information

Le médiateur recommande de veiller à une **amélioration de l'information tant sur les factures que sur les devis de travaux à réaliser** aux frais des clients.

Afin d'éviter un litige lors de l'envoi de la facture, celle-ci devrait comporter une meilleure information reprenant le plus clairement possible les détails et les montants assortis de leur tarification, notamment en cas de surconsommation.

Pour les travaux et fournitures, le devis devrait préciser les postes et les prix unitaires, et l'abonné devrait pouvoir recevoir des explications complémentaires à sa demande, ce qui n'est pas toujours le cas actuellement.



Dossier 2006-1003

Distribution d'eau - Reconnaître son erreur et présenter des excuses: une orientation «client» appréciée!

Un réclamant s'adresse au médiateur car il ne parvient pas à comprendre pourquoi il ne reçoit pas de facture d'eau.

Le médiateur interroge la SWDE. Elle fait savoir après enquête, que suite à une erreur survenue au sein de ses services, le raccordement alimentant l'appartement n'a pas été immatriculé dans la base de données de la SWDE. Ceci explique l'absence de facture.

Suite au courriel adressé par le propriétaire à la SWDE en février 2006, les corrections nécessaires ont été effectuées.

Une première facture intermédiaire trimestrielle a été adressée le 19 avril 2006, une deuxième sera expédiée ensuite dans le courant du mois de juillet.

Le relevé annuel de l'index du compteur est prévu pour le mois de septembre prochain. Dès lors une facture sera établie pour la totalité de la consommation enregistrée par le compteur depuis l'achat de l'appartement, soit en avril 2005.

La facture de régularisation annuelle portera donc sur une période de 18 mois mais, dès réception de celle-ci, il sera loisible au propriétaire de solliciter un plan d'apurement auprès des services de la SWDE.

La SWDE a reconnu son erreur et a présenté ses excuses. Elle a pris des mesures correctives et le dossier est clôturé. Dans un autre cas (2006-1359) concernant une erreur due au retard de traitement informatique, la société a prié le médiateur de la Région wallonne de transmettre au réclamant ses regrets quant au dysfonctionnement de ses services.

Dossier 2006- 1387

Distribution d'eau - Un parcours difficile pour un index: la SWDE rembourse la différence

Monsieur S... se plaint des avatars connus pour l'établissement de l'index.

La SWDE signale que son préposé n'a pas relevé l'index du compteur de son habitation, lors de son passage en novembre 2005, parce que l'accès à la cavette où se situe le compteur est, selon ses dires, malaisé et nécessite la présence de deux personnes pour effectuer le relevé correctement. Par ailleurs, cet agent de la SWDE n'a pas vu la carte qui était affichée, raison pour laquelle l'index mentionné n'a pas été pris en compte.

En l'absence d'index, la consommation a donc été estimée sur base de l'exercice précédent et établie à 150 m³.

La SWDE fait savoir que, le 30 novembre 2005, soit deux jours après réception de la facture de régularisation annuelle, le réclamant a adressé un courrier à la division régionale pour communiquer l'index du compteur et demander la correction de sa facture. Toutefois, suite à un retard encouru dans le traitement du courrier, cet index n'a pas été rectifié.

Huit jours après l'envoi de la facture de régularisation annuelle, un rappel pour défaut d'index lui a été adressé, l'informant de la procédure prévue en cas de défaut d'index communiqué par ses soins (courrier généré automatiquement).

Par une lettre datée du 8 décembre 2005, le réclamant rappelle l'index de son compteur et demande une nouvelle fois que les rectifications nécessaires soient effectuées.

Toutefois, l'index qu'il a communiqué n'a pas pu être encodé rapidement dans la base de données de la SWDE car, suite au changement de son système informatique, plusieurs commandes ont été temporairement bloquées.

Enfin, après intervention du médiateur, la SWDE indique que les rectifications nécessaires ont à présent été effectuées et que la facture de régularisation annuelle rectifiée, établie sur base de l'index réel du compteur au moment du relevé annuel, soit 1.319 m³, sera bientôt envoyée.

La différence entre le montant déjà payé et la nouvelle facture sera remboursée.

Dossier 2006-1499

Distribution d'eau - travaux de raccordement – endommagement du trottoir

Des travaux de réparation de canalisations ont été effectués en janvier 2006 à l'initiative de la SWDE devant l'immeuble de monsieur F...

En mai 2006, monsieur F... contacte le médiateur en se plaignant que les pavés du trottoir n'ont pas encore été remis en place. Il indique avoir contacté à plusieurs reprises les services de la SWDE mais sans résultat.

Le médiateur interroge la SWDE afin de déterminer si des travaux de réaménagement sont prochainement prévus.

En réponse, la SWDE indique que la firme privée qui est à l'origine de l'endommagement de trois raccordements n'a pas donné suite à ses rappels visant à la réfection du pavage.

Afin que les riverains ne supportent pas les conséquences des défaillances de cette entreprise, la SWDE fait savoir qu'elle a décidé de réparer le pavage en question et de refacturer le travail à la firme en cause.





6. Politique agricole

Les réclamations relatives à l'agriculture concernent essentiellement le paiement de subsides agricoles et le remembrement.

Pour le paiement des primes et subsides agricoles, les erreurs sont rares et les opérations de paiement sont effectuées correctement grâce à des procédures bien rôdées. Cependant, la maîtrise du paiement effectif échappe à la Direction de l'agriculture. Il faut bien constater une lenteur dans le processus comptable qui aboutit au paiement effectif entre les mains de l'agriculteur.

Rappelons à cet égard la recommandation générale¹⁴ où le médiateur de la Région wallonne plaide pour une procédure générique optimale de liquidation.

> 6. 1. Le remembrement

Le remembrement est par essence une matière délicate. Le législateur a voulu forger un outil permettant de rationaliser l'exploitation des terres agricoles en remédiant au phénomène de dispersion créé tant par la nature que par l'histoire, au gré des successions, acquisitions et échanges de parcelles.

L'objectif est certes louable. Mais la protection de l'exploitant ou du propriétaire est-elle suffisante? Certes, l'agriculteur a droit à un dédommagement par paiement d'une soulte¹⁵, mais par le biais du lotissement consécutif au remembrement, il peut perdre des terres cultivées par sa famille, voire par ses ancêtres depuis des décennies. La protection du droit de propriété peut, à cet égard, paraître assez faible. Outre la dimension symbolique de la «confiscation» de la terre au profit d'un tiers qui va pouvoir l'exploiter, il est reconnu que la réparation en nature du préjudice est toujours mieux acceptée que la réparation par équivalent. Une terre en vaut-elle une autre quand l'investissement personnel de l'agriculteur et de sa famille, voire de ses proches, dépasse la valeur simplement marchande d'une parcelle cultivable? En termes plus juridiques, la question a été posée à la cour d'arbitrage en comparant la situation de l'agriculteur «victime» d'un remembrement à celle de l'exproprié¹⁶.

14 > Voir à ce propos la 2^{ème} partie du présent rapport.

15 > Somme d'argent compensant la différence de prix entre les parcelles avant et après remembrement.

16 > Arrêt n° 83/2003 de la cour d'arbitrage du 11 juin 2003 statuant sur des questions préjudicielles concernant les articles 20, 23, 29, alinéa 2, et 43 de la loi du 22 juillet 1970 relative au remembrement légal de biens ruraux (M.B. du 05/11/2003, p. 53858).

L'exproprié bénéficie d'une protection constitutionnelle, légale et réglementaire solide, au contraire de l'exploitant ou du propriétaire remembré, qui n'a d'autre droit que de tenter d'obtenir une indemnisation.

Le remembrement met en jeu le droit de propriété, mais également d'autres valeurs qui ne peuvent se résumer à l'arithmétique d'une formule de dédommagement à autant d'euros le point. Voilà ce qui peut expliquer la naissance et le développement de frustrations lors d'opérations de remembrement, menées par les comités et commissions, qui représentent l'intérêt collectif.

Dans le domaine du remembrement agricole, le médiateur a eu à connaître d'une dizaine de dossiers de réclamation, relatifs à une opération importante de remembrement en Province du Luxembourg.

Menée depuis plusieurs années, la procédure de remembrement agricole est complexe et longue.

Si les objectifs de la loi sont bien compréhensibles – viser à améliorer la capacité productive en créant des parcelles viables – la mise en application reste un travail délicat, mettant en jeu des compétences techniques pointues en matière agronomique et des compétences relationnelles suffisantes pour gérer un ensemble de négociations parfois ardues.

Dans ce contexte, il est inévitable de voir poindre des mécontentements puisque le remembrement étant un «jeu à somme nulle»¹⁷, les répartitions des parcelles supposent des transferts des uns vers les autres, en propriété et en exploitation.

Le législateur a bien tenté de prévenir les conflits en créant des structures de conseil et de décision associant les professionnels concernés et des experts extérieurs.

Ces structures accompagnent le processus de remembrement du début à sa finalisation, jusqu'aux derniers détails techniques à régler après le nouveau parcellaire, en passant par les infrastructures à modifier ou à créer (chemins de remembrement, clôtures, etc.). La réalité du terrain n'est toutefois pas exempte de sources de litiges.

Les dossiers de réclamations dont a été saisi le médiateur ont fait l'objet d'un suivi détaillé par l'administration jusqu'à la mise en place du nouveau parcellaire.

Sans entrer dans le détail de chaque réclamation, on peut relever que le fait générateur commun est la contestation de la différence entre la situation antérieure au remembrement et celle proposée pour le remembrement. Les réclamants, parmi lesquels un service public, comparant leur situation à celle d'autres agriculteurs, considèrent que la situation nouvelle leur est injustement défavorable. Le médiateur a instruit l'ensemble de ces réclamations en s'informant précisément de la situation auprès de tous les protagonistes et sur place, ainsi qu'en organisant des rencontres d'information et de médiation.

Les actes d'instruction du médiateur, associés à la volonté de transparence affichée par la DGA, n'ont pas permis de rencontrer les griefs formulés par les réclamants.

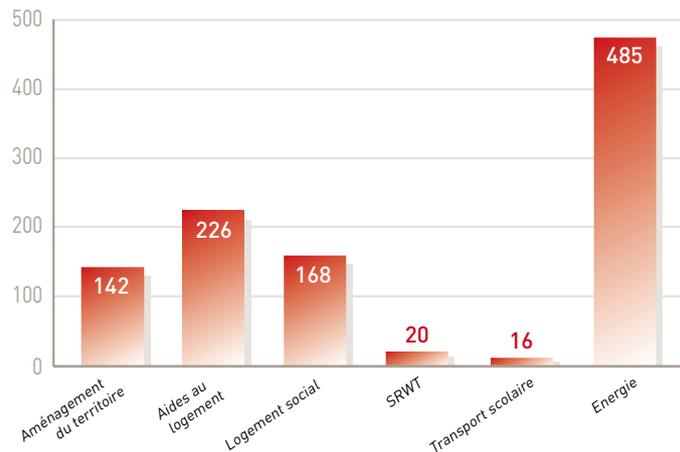


Le médiateur, au vu de la notification du nouveau parcellaire, a clôturé lesdits dossiers, non sans avoir fourni aux réclamants les informations utiles et en leur ayant permis de rencontrer les responsables de l'administration.

A ce stade, les réclamants ont encore la possibilité de s'adresser à la justice tant pour contester le montant de la soulte que les décisions et les actes administratifs pris durant la procédure.

Le médiateur a transmis un rapport circonstancié au ministre de l'agriculture, de la ruralité, de l'environnement et du tourisme.

IV. Aménagement du territoire, logement, transports et énergie



1. Aménagement du territoire

> 1. 1. Primes à l'embellissement

Recommandation 2006- 07

Aménagement du territoire – Primes à l'embellissement – Formulaire de demande

Le formulaire de demande de prime prévoit que c'est l'administration qui remplit le cadre contenant la description des travaux pour lesquels la prime est demandée.

La pratique montre que l'administration se réserve le droit d'exprimer sur le formulaire son propre choix, y compris lorsqu'il ne correspond pas au souhait du demandeur. Celui-ci est donc privé du droit d'introduire un dossier faisant état de sa demande.

Le médiateur recommande que le formulaire de demande soit modifié de façon à permettre au demandeur de choisir librement, dans les travaux d'embellissement prévus dans l'arrêté, ceux qu'il désire voir figurer sur sa demande.

› 1. 2. Recherche, constatation et régularisation d'infraction

Les deux précédents rapports ont fait état de difficultés persistantes en matière de recherche et constatation d'infraction.

Ce sujet a fait l'objet d'un intéressant débat lors de la présentation du dernier rapport, en commission, le 11 mai 2006¹⁸.

A cette occasion, le ministre avait rappelé qu'un «*bourgmestre et a fortiori un fonctionnaire qui a la connaissance d'une infraction se doivent de la faire verbaliser. Sachant le comportement décrit par le médiateur, le Gouvernement a décidé le recrutement d'une dizaine d'agents verbalisateurs, qui telle une brigade viendra s'ajouter à ce qui a été fait pour verbaliser. (...)*

Ceci dit, ce n'est pas nécessairement bien vu, certains estimant que frauder est un sport national (...). Cependant, il ne faut pas qu'il y ait d'inégalité des citoyens devant la loi, parce que certains suivent la filière de manière orthodoxe et améliorent leur dossier à la demande de l'administration alors que d'autres, de manière éhontée, passent à côté et font construire au nez et à la barbe de leurs voisins. Cela n'est pas acceptable».

En outre, il annonçait «*préparer un décret traitant des infractions pour clarifier la situation, à la demande notamment des procureurs généraux. Le texte en sera très simple: là où il peut y avoir régularisation, il y aura d'abord, s'il y a procès-verbal d'infraction, amende à payer. Aussi longtemps que l'amende n'est pas payée, tout permis de régularisation sera déclaré irrecevable. Dans ce cas, le médiateur pourra adresser une réponse standard: "Madame, monsieur, pas d'amende payée, pas de permis de régularisation"».*

En effet, aujourd'hui, les deux possibilités coexistent: souvent, il arrive que l'on introduise un permis de régularisation pour suspendre ou se dispenser de l'amende. Cela sera désormais terminé: régler l'amende d'abord, introduire la demande de permis ensuite».

Force est de constater que le ministre a déjà anticipé cette modification en impulsant, via une note interne, cette politique.

Effectivement, il s'oppose à «la délivrance de tout permis de régularisation dès qu'un procès-verbal de constat d'infraction a été dressé». Ce faisant, il s'appuie sur l'article 449/3 du CWATUP qui stipule que «les amendes transactionnelles (...) sont payables avant la délivrance du permis de régularisation».

Deux remarques s'imposent à ce stade:

- **L'article 449/3 n'a pas valeur décrétable: il a été introduit dans le CWATUP par l'arrêté du Gouvernement wallon du 17 juillet 2003.**

Il a été pris en application de l'article 155 §6 qui, lui, a valeur décrétable. Cependant, l'article

155 §6, reste muet sur l'impossibilité de délivrer un permis d'urbanisme pour des travaux ayant fait l'objet d'un PV d'infraction.

Il y a donc lieu de redouter que l'article 449/3 constitue une base réglementaire bien fragile à un refus de permis, puisqu'il fixe une condition supplémentaire à l'obtention d'un permis d'urbanisme, en lieu et place d'une disposition décrétales.

- L'application de l'article 449/3 risque de priver les contrevenants du bénéfice d'un recours effectif, dans l'hypothèse où le fonctionnaire délégué ou le collègue ne souhaite pas transiger¹⁹.

En effet, si d'aventure le collègue devait délivrer un permis en absence de transaction²⁰, l'application de l'article 449/3 devrait logiquement conduire le fonctionnaire délégué à suspendre le permis ainsi délivré. On peut raisonnablement penser qu'en ce cas, le ministre appliquera sa propre politique, à savoir s'opposer à la délivrance d'un permis de régularisation dès qu'un PV d'infraction a été dressé, et annulera le permis.

Autre hypothèse, celle où le contrevenant introduit un recours contre la décision de refus de permis motivée par l'absence de transaction. Encore une fois, la cohérence voudrait qu'en ce cas, le ministre confirme le refus de permis, en l'absence de transaction.

On le voit donc, le seul refus de transiger du collègue OU du fonctionnaire délégué peut conduire à priver le contrevenant d'un recours effectif²¹.

La décision par laquelle ces autorités acceptent ou refusent la transaction, qui n'est pas susceptible de recours, est donc revêtue de conséquences particulièrement lourdes, et ce alors même qu'il s'agit là d'une décision laissée à la totale discrétion de l'autorité et qui, de surcroît, ne doit pas même être motivée!

Indépendamment de ces considérations, la mise en œuvre de pareille politique doit cependant être conditionnée à plusieurs éléments, si l'on désire qu'elle puisse être poursuivie de manière cohérente.

» L'ensemble de cette politique repose sur l'existence même de la rédaction du procès - verbal

Faute de dresser des PV lors de la connaissance d'une infraction, toute cette politique perd sa pertinence.

19 > Le CWATUP prévoit actuellement que le fonctionnaire délégué, de commun accord avec le collègue peut transiger avec le contrevenant. Il s'agit donc d'une faculté, pour ces deux autorités, pas d'une obligation. De plus, la transaction ne peut se faire que de commun accord entre collègue et fonctionnaire délégué, qui possèdent donc chacun un droit de veto. En outre, la décision par laquelle ces autorités acceptent ou refusent la transaction n'est pas susceptible de recours.

20 > Il s'agirait ici de l'hypothèse où c'est le fonctionnaire délégué seul qui a refusé de transiger.

21 > Il convient ici de préciser que nous nous situons dans le cadre de la réglementation actuelle. La modification décrétales annoncée par le ministre priverait pareillement le contrevenant de recours puisque toute demande de permis de régularisation serait déclarée irrecevable en cas de refus de transiger du collègue OU du fonctionnaire délégué. Cette



Effectivement, rappelons que ce qui a été développé ci-dessus ne concerne que les infractions ayant fait l'objet d'un PV. Dès lors, lorsqu'il s'agit d'actes et travaux réalisés en infraction mais n'ayant pas fait l'objet de PV, la délivrance d'un permis de régularisation n'est pas conditionnée à la transaction.

Or, force est de constater que la réticence à dresser PV n'est toujours pas vaincue, y compris au sein de la DGATLP. Pour s'en convaincre, l'on signalera que certains dossiers pour lesquels l'administration reconnaissait, lors de l'exercice précédent, l'existence d'une infraction, n'ont toujours pas fait l'objet d'un PV, malgré les nombreuses demandes du médiateur (Cf. dossiers 2006-13 et 2006-15).

Dès lors, il devient essentiel de prendre à bras le corps la question de la constatation des infractions, et de réellement se substituer aux autorités locales lorsque celles-ci s'abstiennent d'agir.

» Cette politique suppose la pleine collaboration du parquet et des tribunaux correctionnels

Faute de l'accord du seul collègue ou fonctionnaire délégué, l'article 155 § 6 ne permet pas de transiger. Dès lors qu'en l'absence de transaction, toute demande de permis de régularisation serait déclarée irrecevable, trois cas de figure pourraient se présenter :

- le contrevenant remet, d'initiative, les lieux en l'état;
- le parquet poursuit l'infraction et le tribunal correctionnel ordonne soit la remise en état des lieux, soit le paiement d'une somme représentative de la plus-value résultant de l'infraction, soit l'exécution de travaux d'aménagement (pour lesquels le jugement fera office de permis);
- la situation infractionnelle subsiste suite à l'inertie du contrevenant et du parquet.

On le voit donc bien, le rôle du parquet et des tribunaux sera décisif, afin de poursuivre toute mesure de réparation lorsque le contrevenant ne remet pas d'initiative les lieux en l'état suite à la rédaction du PV.

Dès lors, il est impérieux de s'assurer la pleine et entière collaboration des parquets et des tribunaux.

Dossier 2006-925 / Dossier 2006-1427

Urbanisme – Recherche, constatation et régularisation d’infraction

Monsieur R... contacte le médiateur à propos d’un mur de soutènement, portant les terres de la propriété voisine, qui menaçait de s’effondrer. Alors qu’il était en train de reconstruire ce mur, sans permis préalable, un PV avait été dressé sur plainte du voisin.

Le contrevenant avait alors introduit une demande de permis de régularisation. Devant l’inertie de la commune, le contrevenant a saisi le fonctionnaire délégué.

Celui-ci a reconnu que l’infraction pouvait être régularisée, mais que faute d’avoir payé l’amende transactionnelle, le permis ne pouvait être délivré. Dès lors, stipule le refus de permis, le fonctionnaire délégué initiera la procédure d’amende transactionnelle.

Après plusieurs mois d’attente, le contrevenant saisit le médiateur afin que le montant de l’amende soit fixé et qu’il puisse, après paiement de celle-ci réintroduire une demande de permis.

Dans un premier temps, le fonctionnaire délégué refuse d’initier la procédure avant que le contrevenant n’introduise une nouvelle demande de permis de régularisation.

Suite à l’insistance du médiateur, le fonctionnaire délégué prend contact avec la commune. Celle-ci ne semble pas disposée à transiger sans l’accord du voisin du contrevenant.

Entre-temps, le contrevenant s’était résolu à introduire une nouvelle demande de permis. Mais le permis a été refusé par la commune.

Dès lors, en ce dossier, dans la mesure où le contrevenant ne peut, matériellement, remettre les lieux en l’état (à savoir reconstruire à l’identique un mur qui menaçait de s’écrouler), il revient au tribunal de débloquer la situation et d’engager les poursuites pénales.

Celles-ci pourront déboucher sur une condamnation à remettre les lieux en l’état (et donc à reconstruire le mur en voie d’écroulement) ou une condamnation à exécuter des travaux d’aménagement (et donc, probablement, à ordonner une reconstruction d’un nouveau mur de soutènement, ce qui, précisément, était l’objet tant des travaux litigieux que des deux demandes de permis de régularisation).

Dans de telles conditions, il serait difficile de convaincre le parquet de l’opportunité qu’il y a à mettre cette affaire au rôle.

On s’expose donc à ce que, le contrevenant ne voyant rien bouger et étant dans l’impossibilité de remettre en l’état les lieux, reprenne, en toute illégalité, les travaux et achève la construction du mur qu’il avait entrepris il y a plus de 12 mois.

Dans le dossier 2006/1427, le concours du parquet risque également d’être difficile à obtenir. Il s’agit ici de travaux (construction d’une annexe et modification de la toiture) qui n’ont pas été réalisés en conformité avec le permis.

Un PV a été dressé. La commune a souhaité, comme mode de réparation, l’introduction d’un permis de régularisation, le fonctionnaire délégué souhaitant en outre le paiement d’une amende transactionnelle.

Le contrevenant a introduit une demande de permis de régularisation, qui a été transmise, pour avis au fonctionnaire délégué. Celui-ci n’a pas rendu son avis dans les délais.

La commune a délivré le permis et, quelques mois après cette délivrance, le fonctionnaire délégué a exigé, sans l’accord de la commune, et partant, en contravention avec l’article 155



du CWATUP, le paiement d'une amende transactionnelle.

Dès lors, en cas de refus de paiement par le contrevenant, le fonctionnaire délégué n'aura d'autre choix que de demander au parquet de poursuivre une infraction, qui, si elle a réellement existé, a pris fin suite à la délivrance du permis. Il est raisonnable de croire que le parquet jugera que d'autres dossiers méritent un traitement prioritaire, d'autant que le fonctionnaire délégué aurait dû, comme le CWATUP le lui impose, prendre son recours contre ce permis, s'il le jugeait irrégulier.

Ces deux exemples illustrent à suffisance à quel point il faudra s'entourer de précautions si l'on veut éviter les effets pervers de la législation envisagée.

Dans cette optique, il y a lieu de s'interroger sur l'opportunité qu'il y aurait plutôt à modifier le CWATUP afin de régler de manière ad hoc la question des permis de régularisation²².

Cette disposition prévoirait la possibilité de fixer, dans le dispositif du permis, le montant de l'amende transactionnelle. En outre pareil permis ne serait exécutoire qu'après production d'un document attestant du paiement de l'amende transactionnelle.

Dès lors, le refus de transiger devrait être motivé et serait ainsi soumis au recours par réformation du ministre. Ces deux garde-fous devraient permettre de mieux orienter les affaires dont serait saisie la justice, limitant au maximum celles-ci aux cas où le contrevenant refuse de s'acquitter de l'amende transactionnelle, plutôt que d'amener la justice à trancher chaque fois que fonctionnaire délégué et collègue sont en désaccord quant à l'opportunité de transiger.

> 1. 3. Recours

Recommandation 2006-08

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

Modifier l'arrêté du Gouvernement wallon du 17 juillet 2003 déterminant la forme des demandes et des décisions relatives aux permis d'urbanisme, permis de lotir et modifications de permis de lotir, en insérant dans le dispositif du formulaire A annexé au CWATUP (annexe 30) les mots suivants: Article ... - Le demandeur peut introduire un recours motivé auprès ... par envoi recommandé à la poste dans les trente jours de la réception de la décision du collègue des bourgmestre et échevins. Indiquer, conformément aux articles 119, § 2, 122 et 452/13, l'autorité compétente pour statuer sur le recours et l'adresse à laquelle le recours doit être envoyé.

22 > A ce jour, aucune disposition décrétole n'organise une procédure spécifique pour les permis de régularisation.

› 1. 4. Accessibilité des personnes à mobilité réduite dans les complexes cinématographiques

Recommandation 2006-09

Aménagement du territoire - Accessibilité des personnes handicapées aux complexes cinématographiques

Le médiateur constate que les articles 414 à 415/16 du CWATUP consacrés à l'accessibilité et à l'usage des espaces et bâtiments ouverts au public par les personnes à mobilité réduite, ne sont pas toujours suffisants pour assurer une accessibilité «pleine et entière» des personnes à mobilité réduite, notamment dans les complexes cinématographiques. La réglementation en vigueur peut conduire à n'offrir aux personnes à mobilité réduite qu'un accès aux seules places du premier rang, soit les places les moins agréables. Le médiateur recommande donc au Gouvernement d'entamer un réexamen de ces dispositions, qui prendrait en compte cet accès imparfait aux salles de cinéma. En effet, il serait souhaitable que cette préoccupation soit intégrée dès la première phase de la conceptualisation des projets, quand toutes les options sont encore ouvertes. A défaut, il pourrait être utile d'envisager l'obligation d'aménager également un accès au dernier rang (via l'accès à la cabine de projection). De même, dans les salles de grande taille qui disposent d'un accès distinct à un niveau intermédiaire, il serait utile d'envisager d'en garantir l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite.

› 1. 5. Déclaration urbanistique

Le décret RESA a introduit dans le CWATUP la notion de déclaration urbanistique. Cette disposition a été appliquée par l'arrêté du 27 octobre 2005.

Pour rappel, en raison de leur minime importance, certains travaux ne requièrent pas de permis d'urbanisme mais bien une déclaration urbanistique.

L'article 263 du CWATUP qui règle la matière, indique que la déclaration urbanistique doit être adressée au collège préalablement à l'exécution des travaux. Dans les 15 jours, elle fait l'objet d'une déclaration de recevabilité du collège, qui en adresse copie, dans le même délai, au fonctionnaire délégué.

Le collège doit signifier que la déclaration urbanistique est irrecevable si «elle est déposée en violation dudit article ou si elle n'en respecte pas les prescriptions»²³.

Procédant d'une volonté de simplification administrative, cette jeune réglementation ne va pas sans poser question, comme l'illustre le dossier 2006-1574.

23 › Il faut noter que le fonctionnaire délégué n'a aucun rôle dans la procédure, même si la commune doit lui adresser copie des déclarations.



Dossier 2006-1574

Urbanisme – Déclaration urbanistique

Monsieur B... introduit une déclaration d'urbanisme concernant l'extension de la toiture d'un volume secondaire existant.

Cette déclaration est déclarée recevable par le collège. Cependant, dans les trente jours, le fonctionnaire délégué avise tout à la fois le collège et le déclarant de ce que la déclaration ne peut être reconnue comme recevable.

Et l'intéressé de s'interroger sur cette cacophonie qui lui crée préjudice (il a déjà commandé les travaux et risque de devoir payer des pénalités à son entrepreneur).

Dans sa réponse, la DGATLP précise les éléments suivants:

- le CWATUP n'a organisé aucune procédure de concertation préalable entre collège et fonctionnaire délégué. Cependant, en cas de doute sur la recevabilité de la déclaration, il est hautement opportun que le collège demande au fonctionnaire délégué de le conseiller sur la position à adopter;
- le fonctionnaire délégué n'a aucune possibilité d'introduire de recours contre la déclaration de recevabilité, mais s'il constate que la déclaration est irrecevable, il lui appartient d'en faire part à l'autorité communale afin de lui permettre de retirer sa décision;
- si la déclaration a été jugée recevable à tort, le fonctionnaire délégué est habilité à prendre toutes mesures utiles afin de procéder à l'arrêt d'actes et travaux exécutés sans le permis d'urbanisme requis;
- si le déclarant s'estime lésé par de telles mesures, il lui appartient de mettre en cause la responsabilité de l'autorité locale.

Réinterrogée par le médiateur, la DGATLP indique que la déclaration de recevabilité doit être considérée comme un acte administratif.

Sur cette base, on peut utilement s'interroger sur le sens qu'il y a à imposer la transmission de toute déclaration de recevabilité auprès du fonctionnaire délégué si le CWATUP ne lui permet pas de censurer une déclaration de recevabilité qu'il estime erronée.

Il ne pourra donc réagir qu'en invitant le collège à retirer son acte administratif, ou, éventuellement en ordonnant l'arrêt des travaux, et si ceux-ci sont déjà réalisés, en dressant PV d'infraction.

Cependant, dans ces deux dernières hypothèses, il s'opposera de facto à un acte administratif sans pour autant que le CWATUP ne lui en ait donné l'autorité.

En outre, dans l'hypothèse où le fonctionnaire délégué ordonne l'arrêt des travaux ou dresse PV, comment pourra réagir le déclarant, face à deux actes administratifs contraires, qu'aucune disposition ne vient hiérarchiser?

Devra-t-il saisir les tribunaux afin que le juge tranche? Est-ce là une procédure qui relève réellement de la simplification administrative?

Ceci démontre à suffisance que le dispositif de la déclaration d'urbanisme doit être revu afin qu'un déclarant de bonne foi ne puisse pas être préjudicié de la sorte suite à une erreur de l'administration.

Dossier 2006-25

Urbanisme – Des suites réservées par l'administration aux interpellations du médiateur de la Région wallonne

La question de la constatation des infractions urbanistiques reste comme une pierre d'achoppement dans les relations entre les services du médiateur et la DGATLP.

On l'a déjà souligné à diverses reprises dans les éditions précédentes du rapport, il est souvent difficile d'amener la DGATLP à s'intéresser aux dossiers d'infractions.

Le rapport 2004/2005 faisait état de:

- Les réclamants qui habitent à proximité directe d'une ligne haute tension se plaignent de ce que l'exploitant a entrepris des travaux en vue de dédoubler la ligne, par l'ajout d'un terne (à savoir de trois câbles), et ce sans permis préalable.
- Ils souhaitent que la DGATLP ordonne l'interruption des travaux et exige la remise en état des lieux.
- Très vite, la DGATLP confirme que la pose d'un terne supplémentaire nécessite bien un permis. Elle précise même que, interrogée au préalable sur ce point par l'exploitant de la ligne haute tension, elle le lui avait confirmé.
- Enfin, la DGATLP annonce qu'elle invite le fonctionnaire délégué concerné à dresser procès-verbal.
- Sept mois plus tard, il faut constater que le procès-verbal n'a pas encore été dressé, la DGATLP s'étant limitée à inviter l'exploitant de la ligne haute tension à réaliser l'étude d'incidences qui s'impose et à introduire une demande de permis. Cette réponse paraît peu compatible avec la gravité de l'infraction. D'une part, elle a été commise en toute connaissance de cause.
- D'autre part, saisi dans un autre dossier concernant la pose d'un second terne sur des pylônes existants, le Conseil d'Etat a relevé que pareille ligne haute tension représentait un risque plausible pour la santé et que ce risque menaçait à la fois le droit à la santé et à la protection d'un environnement sain, tous deux protégés par l'article 23 de la constitution. Sur cette base, le Conseil d'Etat avait prononcé la suspension de l'exécution du permis d'exécution de travaux techniques.
- Le dossier est toujours en cours, le médiateur considérant que l'on ne peut se contenter d'attendre passivement la bonne volonté tardive de l'exploitant, les résultats de l'étude d'incidences, et l'issue de la procédure de demande de permis, avant de songer à mettre fin à une telle infraction.»

Malgré plusieurs rappels, tant par courrier que par téléphone, le médiateur n'a obtenu aucune précision concernant cet important dossier.

En outre, il importe de souligner que la DGATLP a signalé avoir sollicité du ministre une position en ce dossier.

Le médiateur regrette très vivement cette situation.





2. Logement

> 2. 1. Les aides au logement

>> Primes à la réhabilitation

Dans le cadre des aides au logement, notamment en matière de primes à la réhabilitation, il est à souligner que le médiateur a été saisi d'une affaire portant sur le refus de la majoration de cette prime au motif que le réclamant n'est plus attributaire d'allocations familiales en ce qui concerne son fils handicapé âgé de 28 ans.

Cette situation a déjà été soulevée dans le précédent rapport (2004-2005, page 45) et appelle à réitérer la recommandation relative à la définition de l'enfant à charge.

Recommandation 2006-10

Aides au logement - Définition de l'enfant à charge

L'arrêté du Gouvernement wallon du 21 janvier 1999 définit l'enfant à charge comme «l'enfant âgé de moins de 25 ans pour lequel, à la date de la demande des allocations familiales ou d'orphelin sont attribuées au demandeur [...], ou l'enfant qui, sur présentation de preuves, est considéré à charge par l'administration».

L'administration estime qu'un enfant handicapé qui perçoit une allocation de remplacement ne peut être considéré comme étant à charge de ses parents, dans la mesure où cette allocation est supposée permettre à celui qui la perçoit, de vivre de manière indépendante.

Cette interprétation conduit donc à exclure du bénéfice de la majoration, l'enfant handicapé majeur, dès lors que celui-ci bénéficie d'une allocation de remplacement, nonobstant le fait qu'il puisse être sous statut de minorité prolongée ou présenter un handicap tel qu'il ne peut vivre de manière autonome.

L'interprétation privilégiée par l'administration, résultant de l'application d'une jurisprudence administrative interne, suscite des questions sur sa validité et principalement sur son opposabilité aux administrés.

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

>> Primes à la construction

Recommandation 2006-11

Aides au logement – Primes à la construction – Noyau d’habitat

Les réclamations relatives aux primes à la construction ont principalement trait à la notion de «noyau d’habitat» telle qu’elle est définie par la circulaire ministérielle du 5 mai 1999.

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

Le médiateur recommande de revoir cette notion aux contours trop restrictifs au regard de la portée que le législateur a voulu lui conférer dans le cadre du code wallon du logement.

>> Remboursement des aides

La recommandation relative au remboursement des aides régionales demeure d’actualité dans la mesure où un arrêté d’exécution de l’article 28 du code du logement n’a pas encore été adopté.

Recommandation 2006-12

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

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



Les interventions du médiateur

› › Allocations de déménagement et de loyer

Les délais de versement des allocations - rapport intermédiaire du médiateur adressé au Parlement wallon le 21 septembre 2006. (Document 487 (2006-2007) n°1.)

Au cours de cet exercice, le médiateur a été régulièrement interpellé à propos de dossiers d'allocation de déménagement et de loyer et plus particulièrement en ce qui concerne les délais de paiement lorsqu'il existe une procédure de procuration.

Il s'est, en effet, avéré que plusieurs dossiers souffraient d'un délai de traitement anormalement long au sein des services de la Direction du contentieux du Ministère de la Région wallonne.

Il s'agit généralement de dossiers où une avance, au profit des bénéficiaires, a été faite par un service social (CPAS, Agence Immobilière Sociale) ou des cas de médiation de dettes ou d'administration de biens,...

L'aspect provisoire des procurations devient paradoxalement problématique dans la mesure où les demandeurs reçoivent deux ou trois versements en avance, qui s'interrompent ensuite pendant plusieurs mois.

Des exemples récents nous montrent des processus d'endettement en spirale: médiation de dettes › procuration › stabilisation de l'endettement › main levée › Direction du contentieux › retards › re-médiation de dettes › re-procuration....

Considérant le public particulièrement précarisé auquel s'adressent les ADeL, il apparaît que des mesures devraient être rapidement envisagées afin d'accélérer leur paiement.

Etat des lieux

51 dossiers ont été ouverts au sein du service du médiateur au cours de ce dernier exercice. Il s'en est suivi de nombreux courriers, appels téléphoniques et rendez-vous entre les parties concernées. Il convient de noter que la plupart des personnes ou services sociaux se sont adressés au médiateur plus de six mois après avoir tenté eux-mêmes de résoudre le problème en écrivant ou en téléphonant auprès des instances administratives compétentes.

Ces dossiers proviennent d'une population en situation sociale et financière particulièrement difficile dans la mesure où ces personnes:

- ont vécu dans des logements insalubres ou surpeuplés ou inadaptés,
- ont de très faibles revenus et, pour plus de la moitié, sont surendettées,
- font l'objet de mesures d'aides sociales exceptionnelles,
- doivent assumer depuis plusieurs mois le cumul des charges, l'augmentation du loyer et des frais de déménagement.

Le médiateur relève parmi ces dossiers quelques situations très sensibles comme cette dame seule avec charge de famille, analphabète et malade, vivant en caravane et qui n'a accepté de déloger qu'avec l'assurance d'être aidée financièrement pour assumer un loyer plus élevé. Ou encore ce monsieur âgé, veuf, handicapé et gravement surendetté,...

Le délai moyen d'attente entre la date d'octroi de l'ADeL et la situation actuelle d'attente de liquidation, pour ces dossiers, avoisine les 14 mois. Les montants dus oscillent, selon les estimations du médiateur, entre 700€ et 2200€.

Les démarches effectuées par le médiateur

Le médiateur a interpellé la Direction du contentieux à de nombreuses reprises, lui transmettant systématiquement une liste récapitulative des dossiers en cours et signalant les situations d'urgence. Le manque de personnel disponible a été évoqué par ce service comme la principale source du retard accumulé.

Des contacts ont été initiés avec messieurs les ministres du logement, des transports et du développement territorial, André ANTOINE, et du budget, de l'équipement et du patrimoine, Michel DAERDEN, par courriers le 7 juin 2006. En date du 27 juin dernier, le ministre André ANTOINE a répondu qu'il interrogeait son collègue Michel DAERDEN à ce sujet et qu'un courrier avait déjà été transmis au ministre-président, le 24 janvier 2006.

Les perspectives

Le 6 septembre 2006, une réunion a été organisée à l'initiative du ministre André ANTOINE et a rassemblé des représentants du Ministère de la Région wallonne (Direction du contentieux et Direction de la qualité de l'habitat), des cabinets des ministres André ANTOINE et Michel DAERDEN, du service du médiateur. Un état des lieux et les analyses de chacune des parties ont fait l'objet d'un tour de table.

Les contraintes organisationnelles de la Direction du contentieux ont été largement exposées. Il est apparu qu'actuellement, un mi-temps était affecté au traitement des dossiers et qu'un temps plein supplémentaire serait opérationnel début octobre. Toutefois, les besoins de ce service pour fonctionner normalement sont estimés à cinq agents traitant à temps plein.

Cet état de fait implique que sur 370 dossiers en cours, 120 dossiers sont en attente, et 170 autres ont des montants ordonnancés, en ce qui concerne le domaine visé, c'est-à-dire sans compter les autres matières qui entrent également dans le champ de compétence de cette Direction (au total 3.000 dossiers).

A la date de clôture de cet exercice, aucune perspective de renfort n'étant envisagée concrètement et il apparaît hautement probable que le nombre des dossiers en attente augmente encore d'ici la fin de l'année.

En outre, la prise en compte de l'afflux supplémentaire de dossiers relatifs aux allocations de déménagement dans le cadre du PEI, dans les mois à venir, fait craindre un engorgement renforcé de la Direction du contentieux. A ce propos, le cabinet du ministre André ANTOINE a proposé de mettre à l'étude une modification réglementaire permettant aux sociétés de logements de service public d'être bénéficiaires de l'allocation, ce qui éviterait cette amplification du problème.

Une autre piste évoquée serait de conseiller aux CPAS de ne pas procéder à des avances ponctuelles dans l'état actuel des choses. Sur ce point, le médiateur s'interroge quant à



l'impact social que pourrait entraîner cette suggestion.

Le 22 septembre 2006, le médiateur a adressé au Parlement wallon un rapport intermédiaire comportant la recommandation suivante.

Recommandation 2006-13

Aides au logement – Liquidation des allocations de déménagement et de loyers

Considérant le public particulièrement fragilisé auquel s'adresse l'ADeL,
Considérant que le retard de la liquidation de cette allocation entraîne dans un grand nombre de cas un processus d'endettement en spirale,
Considérant aussi que les réclamations relatives à la liquidation de l'ADeL dont est saisi le médiateur, sont recevables et fondées, mais qu'en l'état actuel des choses le médiateur n'est plus en mesure d'apporter une information pertinente au réclamant depuis plusieurs semaines, voire plusieurs mois,

Le médiateur recommande:

- des mesures urgentes afin de renforcer le personnel de la Direction du contentieux;
- dans l'intervalle, d'informer les bénéficiaires, par un courrier, des délais de traitement exceptionnels;
- de procéder aux modifications réglementaires requises afin de simplifier les futurs dossiers PEI et les procédures de traitement de ceux-ci;
- de veiller par la même occasion à prévoir les budgets nécessaires afin d'assurer simultanément les dossiers d'allocations de déménagement octroyées dans le cadre de l'accompagnement du PEI et les dossiers relatifs à des logements privés.

Dossier 2006-632

ADeL- Recouvrement par l'administration

En janvier 1999, monsieur M... est informé de l'octroi d'une ADeL mensuelle de 99, 16€ pour une période de 2 ans, soit du 1^{er} juin 1998 au 1^{er} juin 2000.

En mars 2000, la DGATLP l'informe qu'il peut encore continuer à percevoir l'ADeL pour une période de 2 ans, soit jusqu'en juin 2002.

En juin 2001, monsieur M... se voit proposer un logement social. Il paye le loyer mais reste dans son ancien logement et n'effectue pas son changement de domicile. Monsieur M..., socialement défavorisé et mal informé de ses droits, croit, comme son propriétaire peu scrupuleux lui a signifié, qu'il doit continuer à payer son loyer jusqu'à la fin du bail, soit en mars 2002.

Cette indication du propriétaire est tout à fait erronée puisque selon le code civil, monsieur M... aurait pu mettre fin anticipativement au bail en lui versant une indemnité de 3 mois de loyer. Ce n'est donc qu'en mars 2002 que monsieur M... déménage dans le logement social qui lui a été attribué et s'y domicilie.

A ce moment, la DGATLP informe monsieur M... qu'il peut, à dater du 1^{er} juin 2002, continuer à percevoir les ADeL pour une nouvelle période de 2 ans et lui demande de lui transmettre une nouvelle attestation de revenus afin de déterminer s'il remplit toujours les conditions réglementaires. Ce courrier précise que s'il ne donne pas suite à la demande de renseignements, la DGATLP suspendra tout paiement de l'ADeL à dater du 1^{er} juin 2002.

Monsieur M... ne répond pas à ce courrier, et ne signale pas son déménagement se disant que de toute façon, il n'a plus droit à l'ADeL puisque son nouveau loyer est moins élevé que le précédent.

Néanmoins, la DGATLP continue à les lui payer jusqu'en mai 2004.

En août 2005, la DGATLP se rend compte que des ADeL ont été erronément payées et lui réclame le remboursement de 36 mois d'allocations soit 3569, 76€ (soit pour la période de juillet 2001 à juin 2004).

Monsieur M..., chômeur de longue durée perçoit une allocation d'environ 590€/mois et se dit dans l'impossibilité de payer la somme réclamée.

Le médiateur a intercedé en sa faveur auprès de l'administration et a pu obtenir qu'il ne rembourse que les allocations à dater de son déménagement dans le logement social (soit sur une période de 26 mois) et selon un plan d'apurement de 35, 81 €/mois, soit sur 72 mois.

>> Le Prêt «jeunes»

Recommandation 2006-14

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

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

En l'absence de recours organisé, c'est donc le seul Conseil d'Etat qui est susceptible d'annuler la décision de la Division du logement.

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

Cette recommandation s'inscrit dans le cadre de la recommandation générale visant, afin de garantir les droits des citoyens, à instaurer une procédure et des organes de gestion des conflits au sein de chaque administration²⁴.

Les dossiers relatifs au prêt «jeunes» concernent essentiellement le dépassement de la valeur vénale maximale autorisée lors de l'achat ou le coût de construction, ainsi que la négligence de certains organismes de crédit.

Valeur vénale et coût de construction

Le problème relatif au non-respect de la condition de la valeur vénale maximale autorisée lors de l'achat ou de la construction d'un bien devient de plus en plus aigu. Le plafond de

24 > Voir à ce propos la deuxième partie du rapport relative aux recommandations générales.

valeur vénale du bien (en cas d'achat) ou de coût de construction (en cas de construction) qui est fixé à 111.600€ par l'arrêté du Gouvernement wallon du 20 juillet 2000 a été adopté début 2000, il y a donc plus de 6 ans. La réglementation en vigueur ne prévoit pas son adaptation à l'évolution du coût de la vie. Or, le prix de vente moyen des maisons en Région wallonne a augmenté de 57% au cours des 6 dernières années. Pour sa part, l'indice ABEX, qui renseigne l'évolution du coût de la construction a, quant à lui, augmenté de 25% du 1^{er} janvier 2000 au 1^{er} janvier 2006.

Par conséquent, il existe de moins en moins de logements dont la valeur vénale ou le coût de construction est inférieur au plafond fixé par la réglementation, qui seraient de 175.212€ en cas d'achat ou de 139.500€ en cas de construction, s'ils avaient été adaptés à l'évolution des prix.

Nous pourrions être tentés de recommander que la valeur vénale et le coût de construction puissent évoluer annuellement au regard de l'évolution de l'environnement économique. Cette recommandation induirait alors un paradoxe. En effet, en supposant que la législation prévoit une indexation du montant de la valeur vénale ou du coût de construction, cela impliquerait que les demandeurs du prêt «jeunes» puissent acquérir des logements dont les prix augmentent nettement plus vite que leurs ressources financières. Par conséquent, la Région pourrait permettre à des jeunes d'acquérir un logement pour lequel ils ne disposeraient pas des capacités financières raisonnablement suffisantes pour faire face au remboursement de l'emprunt, malgré l'aide régionale. Ce phénomène pourrait conduire de nombreux jeunes dans la spirale du surendettement.

De plus, un tel système serait plus favorable aux personnes aisées mais dont les revenus de référence pour l'obtention du prêt «jeunes» sont en droite ligne avec la législation.

En conclusion, le médiateur préconise une révision de la législation tenant compte de tous les effets pervers pouvant découler de son application.

Recommandation 2006-15

Aides au logement - Prêt «jeunes» - Détermination de la valeur vénale et du coût de construction

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

Le ministre en charge du logement a, à plusieurs reprises, indiqué qu'il était conscient des difficultés d'application de la réglementation et a indiqué que celles-ci seraient intégrées dans la réforme globale du prêt «jeunes»²⁵.

Achat en viager

Le médiateur a été confronté au cas particulier d'un demandeur qui a effectué un achat en viager. Après avoir interrogé l'administration, le médiateur apprend que le prêt «jeunes» peut être accordé à tout demandeur pour peu que toutes les conditions énumérées dans la législation soient respectées, et ce quelque soit le mode d'acquisition.

Dans le cas rencontré par le médiateur, le réclamant faisait état d'une discrimination croyant que sa demande avait été refusée parce qu'il achetait en viager. En fait, l'administration a refusé les bénéfices du prêt «jeunes» au demandeur car ce dernier n'allait occuper le bien que quelques années après la conclusion de l'achat et que le mode de financement n'était pas un prêt hypothécaire, mais un prêt à tempérament, non admis par la législation.

Le médiateur lui a confirmé que tout type d'achat peut faire l'objet d'une demande du prêt «jeunes». Dans ce cas, ce n'est pas à cause du type d'acquisition que les bénéfices du prêt «jeunes» lui sont refusés, mais bien parce qu'il ne répond pas à toutes les conditions prévues par la législation.

> 2. 2. Le logement social

En un exercice, le contexte général du logement social n'a guère changé et les remarques formulées l'année passée restent pour la plupart d'actualité. Ainsi, les modifications annoncées par le ministre en commission n'ont-elles pas encore été apportées.

Les réclamations concernent essentiellement l'attribution des logements, le calcul des charges ou du loyer et l'état des logements.

A ce propos, on notera une tendance nouvelle des SLSP, lorsqu'il s'agit d'effectuer des travaux d'une certaine ampleur (remplacement des châssis, réparation de la toiture...) à se retrancher derrière le PEI pour différer l'exécution des travaux.

Il est évidemment de bonne de gestion de ne pas entreprendre, pour un logement en particulier, le remplacement des châssis, alors que l'ensemble de la cité dans laquelle il est implanté fera l'objet d'un chantier groupé trois mois plus tard. Cependant, remettre à deux ans le remplacement de châssis vétustes pour faire coïncider ce remplacement avec le programme du PEI ne paraît pas défendable.

>> 2. 2. 1. A la recherche d'une définition de la notion de chambre

Chacun conviendra que la notion de chambre est tout à fait essentielle en matière de logement. Mais, bizarrement, ni le code du logement ni ses arrêtés n'offrent de définition à celle-ci²⁶.

Sans doute, le législateur décréteil n'a pas trouvé utile de définir ce qui paraît évident, chacun comprenant ce que recouvre le mot «chambre».

Cependant, cette absence de définition pose problème dans plusieurs cas.

Ainsi, un salon doit-il être considéré comme une chambre, lorsqu'il s'agit de déterminer si le logement est insalubre par surpeuplement?

Et dans quelle mesure une pièce de 2,5 m sur 2,5 m peut-elle être considérée, en logement social, comme une chambre supplémentaire et en tant que telle faire l'objet d'un supplément de loyer de 25 € par mois?

Voyons plus en détail ces questions.

>> Le logement proportionné

L'arrêté du 25 février 1999 relatif à la location des logements sociaux définit la notion de logement proportionné²⁷.

Le dossier 762 illustre la difficulté: un locataire conteste devoir payer 25 € supplémentaires par mois par chambre excédentaire, dans la mesure où la pièce dont question ne mesure que 2,5 m sur 2,5 m, soit 6,25 m².

Son interpellation est ainsi formulée:

«Comment pouvez-vous taxer d'une redevance une pièce de moins de 6,25 m² sur base d'une réglementation (de la RW?), alors que cette même autorité (RW) de tutelle dans un arrêté ministériel du 22 février 1999 relatif aux conditions de réhabilitation des logements, considère qu'une chambre d'une personne doit avoir une surface de minimum 6,5 m²?»

Son interpellation est d'autant plus pertinente qu'il faut se souvenir qu'au terme de la réglementation concernant les logements sociaux, une «chambre» doit pouvoir contenir un couple ou deux enfants de même sexe de moins de 10 ans.

Or, la seule définition à laquelle on pourrait, avec quelque pertinence, s'accrocher est celle de «pièce d'habitation», dont l'arrêté du 22 février 1999 précise qu'elle doit avoir une superficie minimale de 4 m².

Dès lors, stricto sensu, une pièce d'habitation de 4 m² pourrait, en vertu de la réglementation, constituer une chambre pouvant accueillir deux adultes ou deux enfants de moins de 10 ans et de même sexe.

Interrogée par nos soins, la SWL indique qu'en l'absence de définition de chambre, il y a bien lieu de se référer à cette notion de pièce d'habitation.

27 > Le logement proportionné est celui qui comporte un nombre déterminé de chambres, calculé en fonction de l'âge et du sexe des occupants du logement.

Les notions de «chambre» et de «logement proportionné» interviennent particulièrement au moment de l'attribution du logement, de la mutation et lorsque la SLSP exige le paiement de 25 € supplémentaires par mois et par chambre excédentaire (la première de ces chambres étant exemptée de ce supplément).

Quand on sait qu'à lui seul un lit d'une personne a une superficie de près de 2 m² et qu'il faut également compter près de 1 m² pour le dégagement d'une porte, on se rend compte que cette définition est bien peu adaptée.

Par l'absurde, la SWL rejoint ce constat, puisqu'elle rajoute que «pour pouvoir qualifier une «chambre» d'«excédentaire», il semble souhaitable que le logement ne puisse être déclaré surpeuplé au sens des critères (...) de l'arrêté précité, lorsqu'il est fait abstraction de la pièce en question».

C'est bien le moindre des souhaits: effectivement, on imagine mal un locataire devant payer un supplément de loyer de 25 € parce qu'il aurait des chambres excédentaires, alors même que son logement aurait été déclaré insalubre par surpeuplement !

Réinterpellée par le médiateur, la SWL a indiqué que dans la perspective d'une réforme du mode de calcul du loyer social, elle proposerait au ministre de ne pas considérer comme excédentaires des chambres n'atteignant pas une superficie de 6,5 m² pour une personne et de 9 m² pour deux personnes.

Cette modification apparaît effectivement la bienvenue.

» » **Respect des critères de salubrité**

L'arrêté du 11 février 1999 et ses annexes déterminent les critères de salubrité. On y trouve des critères minimaux relatifs à la structure et au volume du logement.

Ceux-ci fixent des superficies minimales proportionnelles au nombre d'occupants du logement.

Enfin, en fonction de leur âge et sexe, l'annexe détermine combien de personnes sont admises par «pièce d'habitation utilisée comme chambre».

Cependant, cette notion n'est nullement définie et donc sujette à interprétation.

Ainsi, un studio n'a-t-il pas, à proprement parler, de «chambre». Cependant, il apparaît logique de considérer que s'il remplit toutes les conditions de salubrité, y compris celles liés à la superficie, il ne doit pas être considéré comme insalubre par surpeuplement au motif que deux adultes l'occupent sans y jouir d'une chambre.

La question est plus délicate dans le cas d'une famille occupant un logement de deux «chambres», alors que les critères de salubrité imposent un logement de trois chambres.

Si les parents, par exemple, utilisent, une fois leurs enfants au lit, le salon comme chambre, celui-ci peut-il être considéré comme «pièce d'habitation utilisée comme chambre»? On serait tenté de répondre par l'affirmative.

Par contre, si le salon n'est pas utilisé comme chambre, il semble illégitime de la considérer comme «pièce d'habitation utilisée comme chambre».



C'est pourtant ce que fait, en vertu d'une jurisprudence interne, la DGATLP.

Cette position ne semble étayée par aucune considération juridique, si bien que l'on peut se demander pourquoi se limiter à considérer tout salon, qu'il soit effectivement utilisé comme chambre ou pas, comme «pièce d'habitation utilisée comme chambre».

Effectivement, sur base du même raisonnement²⁸, rien n'empêcherait de prendre également en considération les salles à manger et même les cuisines!

Ces considérations peuvent sembler bien théoriques. Elles sont cependant cruciales lorsqu'il s'agit de déterminer si un logement doit être considéré comme insalubre par surpeuplement. Effectivement, la présence d'un arrêté d'insalubrité peut conditionner l'octroi d'ADeL.

› Refus des dérogations à l'attribution de logements sociaux non proportionnés

On l'a dit, la notion de logement proportionné intervient tout particulièrement lors de l'attribution du logement social.

L'arrêté du 25 février 1999 relatif à la location des logements sociaux précise que «le logement vacant proportionné est attribué au ménage disposant du plus grand nombre de points de priorité» (art 11, alinéa 2).

L'arrêté pose donc le principe selon lequel il s'impose de n'attribuer que des logements proportionnés à la composition du ménage. L'article 12 prévoit la possibilité de déroger à ce principe «dans des cas exceptionnels et sur base d'une décision motivée».

Cette possibilité de dérogation est bien utile.

En effet, il semble difficile de refuser l'attribution d'un logement de deux chambres à une famille qui justifie du plus grand nombre de points de priorité et qui se trouve en situation d'urgence sociale (suite à la perte de son logement, par exemple) simplement parce qu'au terme de la réglementation, seul un logement de trois chambres pourrait être attribué. Nul doute que la famille concernée préférera accepter un logement contenant deux chambres (à la place des trois prévues par la réglementation) plutôt que de devoir se passer de logement et rester à la rue.

On constate cependant que beaucoup de SLSP sont très réticentes à octroyer pareilles dérogations. Deux facteurs peuvent expliquer cette réticence qui, faut-il le dire, peut plonger des familles dans des situations très critiques.

D'une part, l'attribution ne pourrait qu'être provisoire, puisque le ménage introduira bien souvent une demande de mutation.

28 › Raisonnement selon lequel toute pièce d'habitation pouvant *potentiellement* être utilisée comme chambre, doit être prise en compte dans le calcul des chambres nécessaires.

D'autre part, vu le manque d'articulation entre les notions de logement non proportionné et de logement surpeuplé, certaines SLSP craignent qu'en attribuant des logements non proportionnés, elles s'exposent à des rapports de salubrité faisant état d'une insalubrité par surpeuplement.

Ces différents éléments montrent à quel point il est souhaitable d'entamer une réflexion à ce propos.

Dossier 2006-62

Logement social – Qui a le droit?

Madame M... a un important retard de loyer, consécutif à une perte d'emploi et à la séparation avec son conjoint.

Un plan d'apurement a été convenu, via l'avocat de la société de logement et a été respecté. Arrivée au terme des différents paiements, la société de logement exige le paiement des frais et honoraires de son avocat, pour un montant de 340 €. La SLSP s'appuie sur l'article 27 du contrat de bail qui précise que les locataires doivent observer scrupuleusement les stipulations du contrat de bail et que «si pour les y contraindre l'intervention d'un avocat est demandée par la société, le locataire paiera, outre les honoraires de l'avocat, une indemnité de 10 % des sommes éventuellement dues, avec un minimum de 500 BEF, indépendamment des frais de procédure».

Le service du médiateur, en concertation avec la Direction de l'assistance aux usagers de la SWL, a procédé à une analyse juridique de la légalité de cette clause.

Les deux services notent que l'arrêt du 30 avril 1965, de la 1^{ère} chambre de la cour de cassation avait indiqué que «le fait de mettre à charge du locataire les frais et honoraires réclamés, augmentait directement ou indirectement le loyer normal». Dès lors, l'application de cette clause du contrat de bail est susceptible d'augmenter le loyer.

Dans la mesure où ni le code wallon du logement, ni aucun arrêté d'application ne permet pareille augmentation, cette clause apparaît contraire à la réglementation.

Le médiateur a, donc, interrogé la société, afin qu'elle lui fournisse sa position en la matière.

Dans un premier temps, la société précise que madame M... aurait très bien pu s'acquitter de sa dette, en versant directement l'arriéré auprès de la société, mais qu'elle a délibérément choisi de le faire par l'intermédiaire de l'avocat de la société, en toute connaissance de cause, s'obligeant ainsi à défrayer ses prestations intermédiaires supplémentaires.

Le médiateur relève sur ce point que l'avocat de la société avait adressé à la locataire un courrier indiquant qu'il agissait en qualité de conseil de la société et l'invitant à effectuer ses versements sur son propre compte tiers. La locataire n'avait donc que peu de choix. Dès lors, l'argument du libre choix paraît peu probant.

La société a tacitement accepté ce point, en ne réclamant plus le paiement des frais et honoraires de son avocat.

Dossier 2006-310

Logement social – Bien informée pour bien négocier

Le médiateur est saisi par madame B..., locataire d'une maison unifamiliale.

Elle indique que sa société de logement lui a fait savoir que le logement qu'elle occupe serait vendu. Elle lui a, en outre, précisé son préavis de 3 mois.

Cette dernière souhaite, si c'est possible, rester dans le logement qu'elle occupe.

A défaut, elle souhaite obtenir une mutation vers un autre logement social de la même taille.

Elle précise avoir effectué d'importants travaux, pour lesquels elle a reçu la permission expresse de la société.

Elle souhaite donc une indemnisation de ces travaux qui donnent une valeur ajoutée à son logement.

Le médiateur l'informe de l'existence de circulaires de la SWL stipulant que «si le locataire n'est pas candidat à l'acquisition du bien qu'il occupe ou ne répond pas aux conditions de revenus définies par le code wallon du logement, le logement ne peut être proposé à la vente tant que celui-ci n'a pas été libéré volontairement».

L'intéressée ignorait totalement que la société ne peut se passer de son accord pour mettre le logement en vente.

Dès lors, elle se présente, forte de cette information, auprès de la société de logement, afin d'obtenir une mutation vers un logement similaire à celui qu'elle occupait mais également obtenir indemnisation pour les travaux qu'elle avait réalisés dans le logement qu'elle occupe actuellement.

En ce dossier, le médiateur n'est pas intervenu directement auprès de la société. Effectivement, la locataire, munie des conseils du médiateur, a pu négocier avec sa société, une solution qui, à terme, a apporté satisfaction aux deux parties.

Cependant, sans le soutien et les informations délivrées par le médiateur, il y a fort à craindre que la locataire, dans l'ignorance de ses droits, aurait obtenu une mutation dans des conditions nettement moins satisfaisantes.

Dossier 2006-1074

Logement social – Où est la transparence?

Monsieur et madame D... signent avec une société terrienne (société de logement du secteur acquisitif), en décembre 2003, une promesse d'achat concernant une habitation.

En l'espèce, le terrain sur lequel sera bâti ce logement appartient à la SWL.

La promesse d'achat³⁰ est une convention singulière. Cette convention est un engagement unilatéral des intéressés à acheter une maison dont seul le gros œuvre est réalisé.

La convention fixe un prix d'achat provisoire³¹ comprenant une décomposition en prix pour le terrain et prix pour l'habitation. Aux termes de la convention, «le prix définitif du terrain sera fixé après mesurage effectué par la société venderesse».

En juin 2004, monsieur et madame D... reçoivent un courrier leur signifiant qu'ils peuvent occuper les lieux et débiter les travaux de finition. A cet instant, ils ne sont toujours pas

30 > Il s'agit d'un document type imprimé sur du papier à en-tête de la SWL.

31 > Il faut noter qu'alors qu'elle est signée en décembre 2003, l'ensemble des sommes est libellé en francs belges et dès lors, stricto sensu, le prix d'achat offert de 94.000 BEF! Pareille négligence venant d'une autorité administrative est peu tolérable.

propriétaires du bien. En outre, il faut souligner que suite à la réforme du secteur et à l'arrêté du 29 janvier 2004 organisant le transfert du patrimoine des sociétés de logement du secteur acquisitif aux sociétés du secteur locatif, c'est une seconde SLSP qui est désormais responsable du dossier.

En octobre 2004, les intéressés apprennent que le prix des terrains sera fixé entre 21 et 28€ contre les 11€ initialement prévus, ce qui représente une augmentation de l'ordre de 85 %. C'est à ce moment qu'ils se rendent compte précisément que la convention qu'ils ont signée n'engage nullement les autorités publiques.

Ils tentent alors de savoir comment et pourquoi une telle augmentation leur est imposée et n'obtiennent que des réponses peu satisfaisantes³².

Les réclamants sont dans une position particulièrement inconfortable. Effectivement, ils occupent sans droit ni titre, un logement dans lequel ils ont effectué d'importants travaux et pour lequel ils sont invités de manière pressante à passer un acte de vente à un prix ne correspondant pas à leurs attentes, sans que personne ne vienne justifier l'importante augmentation.

Interpellée par le médiateur, la SWL précise dans un premier temps que le prix du terrain mentionné dans la promesse d'achat «a été fixé erronément» par la société terrienne et qu'il n'est pas question pour la SWL, propriétaire du terrain, de reprendre ce prix erroné. Le dossier est complexe et, juridiquement, la convention, seul document existant, n'impose à aucune des administrations en cause la moindre obligation.

Cependant, le médiateur relève qu'il s'agit là d'un document établi par la SWL et que, par conséquent, il devrait fournir des garanties minimales. Ainsi, il est significatif de constater qu'il ne précise même pas que la SLSP n'est pas propriétaire du terrain sur lequel est construit le logement.

De même, il semble pour le moins étonnant que la terrienne ait pu communiquer aux intéressés un prix erroné, sans même qu'elle n'en avise la SWL.

A ce propos, le médiateur estime qu'il appartenait à la SWL de s'enquérir auprès de la Terrienne des conditions auxquelles celle-ci entendait vendre son bien.

Le médiateur réinterpelle donc la SWL en lui demandant quelles mesures ses services envisagent de prendre afin de réparer l'erreur commise en ce dossier.

Dans sa réponse, la SWL ajoute encore à l'étonnement du médiateur. Effectivement, elle précise que la Terrienne «s'est arrogée sciemment un droit réel sur le terrain et a agit comme si elle était propriétaire tant du fond que des constructions lorsqu'elle a contresigné la promesse unilatérale d'achat». Elle ajoute que la promesse d'achat aurait dû être contresignée par la SWL en sa qualité de propriétaire du fond, seule habilitée à en fixer le prix de vente.

La SWL précise «qu'il sera mal venu, voire indécent de faire supporter aux candidats acquéreurs le coût d'erreurs qu'il n'ont pas commises et d'une situation dont ils ne sont pas responsables». Cependant, plutôt que de revoir le prix des terrains ou d'indemniser les intéressés, elle se contente d'inviter le médiateur à étendre sa mission de médiation à la négociation entre la terrienne et la SLSP qui a repris la gestion du dossier.

32 > Ainsi, en novembre 2004, la SWL leur rappelle-t-elle que «l'engagement qui est pris est unilatéral et n'engage que la partie acquéreuse» et encore que la SLSP «non propriétaire, a indiqué un prix provisoire pour le terrain, le prix définitif n'étant calculé par mon service qu'à la fin du chantier».



En résumé, une société de logement agréée par la SWL met en vente un terrain appartenant à la SWL sans que celle-ci ne soit même au courant du prix proposé. De plus, lorsque la SWL en est avisée, elle augmente le prix de 85 %, sans envisager une action quelconque vers la terrienne.

Le médiateur a réinterpellé la SWL en objectant qu'une médiation n'est pas possible avec la terrienne (dans la mesure où l'arrêté de 2004 a subrogé la SLSP dans ses droits et obligations), au contraire, le médiateur a invité la SWL, en tant que propriétaire des terrains, à prendre tout contact utile avec la SLSP afin de ne pas faire supporter aux candidats acquéreurs le coût d'erreurs qu'ils n'ont pas commises.

Dossier en cours.

> 2. 3. Le crédit social

Parmi les dossiers relatifs au crédit social, on relève des problèmes de capacité de remboursement, des demandes de désolidarisation en cas de séparation des emprunteurs, des litiges relatifs à des arriérés de paiement.

Au cours de l'exercice, le médiateur tient à souligner que les conditions d'octroi, au regard de la capacité de remboursement, se sont sensiblement assouplies. En effet, l'arrêté du Gouvernement wallon du 4 mai 2006 entré en vigueur le 1^{er} juin 2006 supprime la notion de «montant minimum» des revenus que tout demandeur doit percevoir. De plus, cet arrêté prévoit que la SWCS puisse prendre en considération des revenus prouvés qui étaient alors exclus (ex.: allocations pour handicapé) lors de la détermination de la capacité financière de remboursement du demandeur.

Dorénavant, le montant des revenus imposables permet uniquement à la SWCS de déterminer, parmi les trois catégories existantes, dans laquelle le demandeur se situera, et le taux qui lui sera appliqué.

Ensuite, pour chaque demande, la SWCS étudiera la capacité de remboursement en fonction des revenus prouvés du demandeur.



3. Transports en commun

Deux thèmes reviennent régulièrement dans les réclamations introduites cette année, les infractions et les questions d'organisation pratique.

› 3. 1. Le paiement des amendes et la confiscation des titres de transport

S'il est évident que la société doit exiger le paiement d'un titre de transport au nom de l'égalité entre les usagers, d'une part, et pour stimuler ses revenus permettant d'investir, d'autre part, il est parfois difficile de mettre en place une politique répressive qui puisse faire la part des choses entre l'honnête distrait et le fraudeur invétéré.

Le fait d'être contrôlé sans titre régulier n'est pas nécessairement la manifestation d'une mauvaise volonté de s'acquitter du prix du billet.

Mademoiselle A... monte dans le bus mais son abonnement est resté à la maison.

C'est à ce moment que surgissent des contrôleurs qui l'interpellent.

La maman envoie le jour suivant une copie (couleur) de l'abonnement et de la carte d'identité, espérant de la sorte «éteindre l'action publique». Mais les TEC répondent par la négative: une surtaxe reste due et ils demandent la présentation de l'original. La maman tenant une pharmacie, ne peut se rendre facilement au bureau des TEC. Elle se demande si la présentation de la copie de la carte d'identité et de la copie de l'abonnement ne pourrait pas suffire.

Les TEC précisent qu'ils ont effectivement reçu un courrier, non daté, reprenant uniquement une copie couleur scannée de la carte d'identité et de l'abonnement, valable le jour du contrôle et, de ce fait, ils classent le dossier.

Le médiateur interroge les services du TEC.

Les TEC communiquent les précisions suivantes:

- Il est normal que nous souhaitions voir l'abonnement original: en effet, si nous pouvons vérifier par ordinateur le type d'abonnement de l'intéressé, en cas de perte, nous n'avons aucun élément en notre possession; en pareilles circonstances, nous invitons le voyageur à demander un duplicata;
- Nous n'avons pas trace dans notre dossier d'une «confirmation qu'il fallait bien se rendre sur place, et cela même si les documents adressés aux TEC démontrent bien que l'abonnement était valable»; nous nous permettons de vous rappeler que nous avons classé votre dossier dès réception des documents précités;
- Un oubli d'abonnement n'a jamais été considéré comme une fraude, et nous n'avons jamais écrit que cette demoiselle avait tenté de frauder; par contre, un voyageur dans cette situation est considéré comme démunie de titre de transport valable, ce qui justifie la délivrance du document intitulé «Surtaxe applicable à tout voyageur pour infraction aux dispositions de l'AR du 15.09.1976»;
- Mademoiselle A..., ayant oublié son abonnement, et donc démunie de titre de transport valable, aurait dû demander un billet au conducteur (article 35.3° de l'AR du 15.09.1976: «Règlement sur la police des transports de personnes par tram, pré-métro, métro, autobus et autocar»); à cet égard, la somme de 3,25 € nous reste redevable.»

Le médiateur comprend la nécessité pour les TEC d'appliquer le règlement y compris dans ses modalités répressives. Il avoue ne pas saisir le bien-fondé de certains arguments. Ainsi, la référence à un duplicata délivré en cas de perte est-elle pertinente dans le cas d'un simple oubli? En l'espèce, l'abonnement était resté en possession de l'usager, à son domicile, et la remise d'une copie pouvait fournir toutes les indications nécessaires au traitement du dos-



sier. Une application à la lettre du règlement était-elle ici le bon choix? Une interprétation de son esprit aurait permis d'éviter un déplacement pour un malheureux oubli, même si le dossier a été classé.

Malgré les constants efforts déjà déployés par les TEC, le médiateur s'interroge sur les techniques d'approche des usagers-clients où une certaine souplesse et un mode de communication plus adéquat favoriseraient une image de marque qui a tout à gagner en termes de confiance et de respect mutuel.

› 3. 2. Les questions pratiques: horaire, itinéraire, et ... abribus

Les clients des TEC exigent une qualité de service impliquant un service régulier dans son trajet et dans son horaire. A l'heure de la concurrence avec le véhicule privé, les transports publics doivent toujours démontrer leur fiabilité et mettre en avant leurs atouts.

Pour les TEC le défi de la qualité est quotidien.

Quelques dossiers concernent les horaires et les itinéraires: parmi ces réclamations, qui visent à une meilleure information, la solution a consisté en une initiative intéressante du TEC qui mérite d'être mise en valeur.

Un «call center» centralise les demandes de même nature (horaires, itinéraires). Le suivi régulier est désormais mis en place, ce qui améliorera non seulement la rapidité, mais aussi le contrôle de qualité des appels téléphoniques relatifs aux réclamations similaires à celle qui avait été introduite.

D'autres questions concernent les abribus: plusieurs réclamations mettent en exergue le principe du «NIMBY»³³. Il faut pourtant bien installer des abribus...

Où est le temps des files calmes, patientes et paisibles des passagers attendant le bus? Telle est la question que pose madame H... qui se plaint de nombreuses dégradations tels que des dégâts immobiliers occasionnés par la fréquentation d'un arrêt de bus à proximité de son domicile.

Canettes abandonnées, détritrus divers, graffiti, bruit, «sitting» sur le seuil de sa porte, madame H... en a assez de nettoyer et de subir ces nuisances. Elle s'adresse aux TEC et à la police locale. Ensuite, elle écrit au médiateur. Ne peut-on déplacer l'abribus (et surtout certains de ses passagers...)?

Interrogée par le médiateur, la Direction du TEC fait savoir qu'une entrevue avec la police a été organisée sur place, afin de trouver un remède aux nuisances rencontrées.

Etant donné la configuration des lieux, et tout en veillant au respect du code de la route, aucune solution alternative n'a pu être trouvée, sous peine de déplacer le problème, ce qui pourrait provoquer, en outre, un conflit de voisinage.

La société de transport en commun rappelle que l'arrêt, tel qu'il est situé, existe depuis de nombreuses années, ce qui est un point non négligeable.

Bien qu'elle déplore les nuisances subies par la réclamante, la société de transport en commun se doit de décliner entièrement sa responsabilité, celle-ci n'étant pas mise en cause, puisque lesdites nuisances sont le fait de personnes inciviques.

En conclusion, le TEC n'envisage pas de changement de l'arrêt de bus.

33 › NIMBY = Not In My Back Yard ("Pas dans mon jardin!"), ce qui exprime la réaction individuelle par laquelle une nuisance générée par l'intérêt collectif (par ex. pollution) devrait être reportée sur les autres, loin de soi.

Faute d'arguments à opposer à la thèse de la société de transport en commun, le médiateur ne peut que conseiller de faire appel aux services de la police pour constater les dégâts, tout en essayant de faire prendre sur le fait les auteurs d'actes de vandalisme.



4. Aéroports régionaux

La Division de l'exploitation comprend la Direction des programmes et de la gestion aéroportuaire. A ce titre, elle veille avec ses partenaires (SOWAER) au respect des réglementations applicables aux aéroports régionaux.

Le trafic aérien peut poser des problèmes aux riverains: à Bierset et à Gosselies, les aéroports régionaux sont en expansion, ce qui est une bonne nouvelle pour l'économie, mais cette évolution se fait parfois au détriment de la qualité de vie des riverains. Des mesures ont été prises par les autorités régionales pour diminuer l'impact négatif de l'augmentation de trafic, depuis le rachat par la Région des habitations fort proches des pistes, jusqu'au remboursement de châssis et de vitrages adaptés. Ces mesures ont rencontré un grand succès et les réclamations sont en diminution.

Certaines réclamations posent la question de la vente des immeubles qui, bien que situés juste à côté des zones indemnisées, révèlent une importante moins-value sans possibilité d'aides régionales.



5. Transport scolaire

Recommandation 2006-16

Transport scolaire - Meilleure prise en compte des situations individuelles

Le médiateur recommande à l'administration et au ministre de tutelle une plus grande compréhension des situations individuelles, une interprétation plus souple des textes et des conditions de dérogation.

Même s'il est toujours difficile d'adapter des textes rigides aux situations humaines, force est de constater un réel progrès dans le souci de répondre aux cas les plus malheureux. Ainsi, pour le transport d'enfants handicapés scolarisés, le ministre et son administration ont accepté des exceptions, ou tout au moins des adaptations en fonction de la gravité de certains cas.

Recommandation 2006-17

Transport scolaire – Mieux expliquer les objectifs

Malgré l'existence d'un site fort bien documenté³⁴ qui contient toutes les informations nécessaires, il apparaît que nombre de parents d'élèves ignorent les contraintes réglementaires régissant l'organisation du transport scolaire.

Le médiateur recommande que soient rappelés régulièrement la réglementation et ses objectifs pour toucher le public-cible. La collaboration des écoles à ce travail d'information constituerait un atout.

› 5. 1. Le transport scolaire: contenu & recours

Chaque jour 29500 élèves, en moyenne, tous réseaux confondus, bénéficient des circuits spéciaux du transport scolaire. Lorsque les conditions du droit au transport ne sont pas réunies, ou qu'il a été refusé, et pour autant qu'un recours ne soit pas envisageable, il reste la possibilité aux parents, à titre exceptionnel, d'introduire une demande de dérogation³⁵, depuis le décret du 1^{er} avril 2004. Les demandes de dérogations se sont multipliées. Pour l'année scolaire 2005-2006, le taux de dérogation accordé est de 38% des demandes.

Dans tous les cas, même pour les élèves de moins de 6 ans, la fréquentation du transport scolaire «en dérogation» est payante. En raison du caractère exceptionnel de la dérogation, sa demande doit être dûment motivée. Sa validité est limitée à l'année scolaire en cours.

En cas de refus, un recours est organisé.

Le médiateur de la Région wallonne est saisi de réclamations concernant l'application de la réglementation relative au transport scolaire. L'origine de cette réglementation reste méconnue du grand public, ce qui est une source d'incompréhension.

Dans le cadre du Pacte scolaire, le principe du «libre choix du père de famille» a prévalu dans le choix de l'école. Chacun peut inscrire ses enfants dans le réseau de l'enseignement officiel (Communauté française) ou dans le réseau de l'enseignement libre (principalement l'enseignement catholique).

Pour permettre ce libre choix et faire en sorte que la distance à parcourir ne constitue pas un obstacle, le législateur a prévu d'organiser un transport des enfants à l'école du réseau

34 › <http://transportscolaire.wallonie.be>

35 › Nombre de demandes de dérogations. 2003-2004: 90 dérogations; 2004-2005: 450 dérogations; 2005-2006: 707 dérogations (sources: Direction du transport scolaire).

préférée si la plus proche école n'appartient pas à celui-ci³⁶.

On voit donc que le transport scolaire s'inscrit dans une autre logique, qui n'est pas limitée à «organiser le transport des enfants à l'école». Même si un bus passe devant la maison et qu'il reste des places libres, il n'y aura transport scolaire organisé par la Région que dans le respect des conditions réglementaires.

Le malentendu vient de la méconnaissance de cette réalité réglementaire.

Qu'est-ce que l'école la plus proche³⁷?

Pour tous les élèves, le droit au transport est régi par la notion d'école la plus proche, répondant au caractère choisi et proposant l'orientation d'études choisie, à savoir l'option de base pour l'enseignement ordinaire, et le type, la forme et le métier pour l'enseignement spécialisé.

C'est le domicile qui définit le droit au transport, et non le lieu de prise en charge (grands-parents, garderie, etc.).

Et les enfants handicapés?

La poursuite d'expériences en faveur des élèves autistes (classes «TEACCH»³⁸) ou aphasiques- dysphasiques ou polyhandicapés, conduit à une appréciation spécifique de la notion d'école la plus proche, que la Direction du transport scolaire étudiera au cas par cas, en collaboration avec le TEC et l'établissement scolaire. Ces élèves pourront alors être pris en charge sur des circuits existants, ou à défaut bénéficieront, suivant les modalités prévues par la réglementation, du remboursement du transport individuel les amenant sur ces circuits ou à l'école.

«Et ses trois frères et sœurs restent sur le trottoir!»

Une famille nombreuse s'interroge: pourquoi le bus scolaire prend tous les matins leur fille aînée mais pas ses trois frères et sœurs qui vont dans la même école?

Selon l'administration, l'école communale de P... étant l'école de libre choix la plus proche du domicile, les demandes de prises en charge ont dû être refusées.

Dès lors, quatre demandes de dérogation ont été introduites et examinées par la commission territoriale de déplacements scolaires compétente en application de l'article 32 du décret du 1^{er} avril 2004, relatif au transport et aux déplacements scolaires; néanmoins, un saut de capacité induisant une incidence financière n'a autorisé la prise en charge que d'un seul enfant.

C'est pourquoi seule l'aînée a reçu un avis favorable afin de lui permettre d'achever sa 6^{ème} primaire. Ces quatre avis ont été entérinés par l'autorité de recours³⁹.

36 > 16 JUILLET 1998. - Décret portant réglementation du transport des élèves fréquentant les établissements d'enseignement organisés ou subventionnés par la Communauté française sur le territoire de la région de langue française.

37 > Pour une information complète, voir le site: <http://transportscolaire.wallonie.be>.
Les textes sont reproduits de la circulaire ministérielle de rentrée, 2006-2007, accessible sur le site précité.

38 > Treatment and Education of Autistic and related Communication handicapped CHILDREN.

39 > Dossier 2006- 465





6. Primes à l'énergie

Les réclamations relatives aux primes à l'utilisation rationnelle de l'énergie ont continué à s'accroître. 483 dossiers ont été reçus au cours de cet exercice, contre 168 l'exercice précédent. Cet accroissement doit être examiné au regard du succès important de ces nouvelles mesures d'aides instaurées depuis janvier 2004 (12000 demandes de primes ont été introduites en 2005 et le chiffre de 17000 est attendu pour 2006).

Le pourcentage important de réclamation doit également être analysé en rapport avec le fait que les formulaires de demande de primes édités par l'administration mentionnent explicitement la possibilité de recourir au médiateur de la Région wallonne en cas de litige.

> 6.1. Formulaires envoyés à la mauvaise adresse

Plusieurs dossiers ne constituent pas des réclamations au sens strict. Il s'agit de personnes qui s'adressent au médiateur car elles ignorent auprès de quel service introduire leur demande.

Selon le type de primes, la demande doit être introduite soit auprès de la Division de l'énergie soit auprès du fournisseur de gaz, celui-ci variant en fonction du lieu de l'habitation où sont effectués les travaux.

En ces dossiers, le médiateur aiguille le réclamant ou transmet son dossier à l'autorité compétente.

> 6.2. Délais de traitement des dossiers

A l'instar de l'exercice précédent, le délai de traitement des demandes constitue un des principaux motifs de mécontentement des administrés. Si l'on peut constater que l'administration accuse réception de la demande dans un délai raisonnable, les délais d'analyse et de paiement sont encore trop longs. Ceux-ci s'expliquent par le succès des primes.

L'administration s'est dite consciente de ce retard (évalué à 10 mois en septembre 2006) et a sollicité l'engagement de personnel supplémentaire pour résorber son arriéré et examiner les quelques 1300 demandes qui lui parviennent chaque mois. 6 agents supplémentaires ont été mis à disposition de la Division de l'énergie en juin 2006 et un renforcement devait encore avoir lieu en octobre 2006.

> 6.3. Demandes introduites hors délai

Selon l'arrêté ministériel du 11 avril 2005, le demandeur dispose de trois mois pour adresser sa demande à l'autorité compétente⁴⁰.

40 > Le délai est de 6 mois lorsque le demandeur est une personne morale.

L'administration se montre inflexible quant au respect de ce délai. Si cette position est légitime au regard des principes d'égalité et d'objectivité de traitement des demandes, certains dossiers ont mis en exergue des circonstances particulières qui, à l'estime du médiateur, auraient pu justifier un assouplissement de la position de l'administration.

Tel le cas d'un demandeur qui a introduit sa demande avec 15 jours de retard suite à la faillite de l'entrepreneur (cf. résumé 2006-190) ou celui d'une personne âgée qui ne savait pas où se procurer les formulaires.

Toutefois, le médiateur a permis que certains dossiers, qui avaient été refusés pour non-respect du délai de trois mois, soient revus. Il s'agit de cas où l'installation avait fait l'objet de factures séparées, l'une pour l'achat de l'appareil, l'autre pour le raccordement. L'administration avait considéré que la facture d'achat de l'appareil était la seule référence pour calculer le respect du délai, ce qui de facto empêchait le demandeur d'introduire sa demande dans le temps requis dès lors que l'installation n'était raccordée que plus tard. L'administration a reconnu que dans ces cas, c'est effectivement la dernière facture qui aurait dû être prise en compte. Plusieurs dossiers ont ainsi pu être revus (cf. résumé 2006-682).

› 6.4. Dossiers non réceptionnés ou égarés

Une trentaine de réclamants ont sollicité le service de médiation après que l'administration n'ait pas trouvé trace de leur demande. Dans ce cas de figure, elle leur fait savoir qu'il est inutile qu'ils réintroduisent une demande dans la mesure où le délai de trois mois est dépassé.

Si l'on ne peut exclure totalement l'intention frauduleuse de certains réclamants, dans la plupart des dossiers, les administrés semblent de bonne foi.

Ils prétendent avoir envoyé leur demande dans le délai et présument que le dossier a été égaré par les services postaux ou au sein de l'administration. Ces allégations ne peuvent être vérifiées mais soulèvent la question de la charge de la preuve.

L'administration considère qu'il incombe au demandeur de prouver qu'il a envoyé son dossier dans le délai requis. Or, cette preuve ne peut être apportée que si la demande a été adressée par recommandé ou déposée contre récépissé, ce que la quasi-totalité des demandeurs n'ont pas fait puisque que la réglementation ne l'impose nullement.

L'administration avance également comme argument pour étayer sa position que le demandeur qui a introduit sa demande et n'a pas de nouvelle de son dossier (par l'envoi d'un accusé de réception dans les 10 jours de l'envoi du dossier) doit s'en alarmer. Or, la plupart des administrés ignorent cette obligation qu'a l'administration d'accuser réception dans un délai, considérant que les formulaires ne le mentionnent pas. Ces derniers devraient être revus sur ce point.



› 6.5. Caractéristiques des installations visées par la prime

Plusieurs réclamants qui avaient placé une chaudière de la marque X... se sont adressés au médiateur.

En ces dossiers, les fournisseurs de gaz avaient refusé d'accorder la prime au motif que la chaudière installée ne figurait pas sur la liste publiée par l'ARGB (Association Royale des Gaziers Belges) parmi les modèles labellisés «basse température». Cette caractéristique est, en effet, exigée par la réglementation, pour qu'une prime puisse être accordée.

Les demandeurs prétendaient cependant que le label «basse température» leur avait été certifié par leur chauffagiste.

Afin de clarifier cette problématique, le médiateur s'est adressé à l'ARGB qui a fait état des précisions suivantes. Lors de l'agrément du modèle, en Allemagne, le constructeur allemand n'a pas prêté toute l'attention nécessaire aux résultats des tests et s'est contenté du label «standard». La différence de classification entre «basse température» et «standard» n'a, en effet, que peu d'importance pour l'Allemagne. Lors du développement de ses produits, la firme allemande X..., s'occupe essentiellement de l'Allemagne et de l'Autriche, où elle réalise la majorité de son chiffre d'affaires, et ensuite des autres pays européens. Les considérations pour la Belgique sont donc relativement secondaires.

Suite à la commercialisation du modèle en Belgique et aux plaintes de nombreux clients belges, la firme X... a demandé à refaire des essais et a ajusté son réglage pour pouvoir confirmer le classement «basse température».

Ces nouveaux tests ont été réalisés les 26 et 27 novembre 2005.

Le médiateur a proposé à la DGTRE de solutionner cette problématique de manière équitable en reconsidérant les dossiers en tenant compte de la date du 1^{er} novembre 2005 comme date de référence pour la labellisation «basse température». Il a demandé à ce que cette mesure puisse être étendue à l'ensemble des demandeurs (et non pas uniquement aux personnes qui lui avaient adressé une réclamation). L'administration a accueilli favorablement cette proposition. Une prime a donc pu être accordée pour l'installation de la chaudière X... dont la facture était postérieure au 31 octobre 2005.

Recommandation 2006-18

Primes à l'énergie – Instauration d'une procédure de recours

La réglementation régissant les primes à l'utilisation rationnelle de l'énergie ne prévoit aucun droit de recours pour l'administré qui souhaiterait contester une décision de la Division de l'énergie ou d'un fournisseur de gaz ou d'électricité. Il est recommandé que l'arrêté ministériel du 11 avril 2005 soit revu de manière à instaurer une procédure de recours. Cette recommandation s'inscrit dans le cadre de la recommandation générale visant, afin de garantir les droits des citoyens, à instaurer une procédure et des organes de gestion des conflits au sein de chaque administration⁴¹.

Dossier 2006-190

Primes énergie - Le délai d'introduction de la demande, un délai impératif ?

La demande de prime pour le placement de châssis doubles vitrages est refusée car elle a été introduite 15 jours au-delà du délai réglementaire de trois mois à dater de la facture. Monsieur D..., en s'adressant au médiateur, fait valoir que ce retard résulte d'un fait indépendant de sa volonté. Il indique que suite à la faillite de l'entreprise qui a effectué les travaux, il a rencontré beaucoup de difficultés à obtenir le formulaire à remplir par l'entrepreneur. Lorsque cette attestation lui a été délivrée par le curateur, presque trois mois s'étaient écoulés depuis la date de la facture.

Plusieurs échanges de courriers attestent, en effet, de ses difficultés à obtenir l'annexe technique du formulaire dûment remplie par l'entrepreneur.

Au vu de ces circonstances, le médiateur a demandé à ce que le dossier puisse être reconsidéré.

L'administration a refusé, indiquant que le demandeur aurait pu lui adresser sa demande dès réception et paiement de la facture. L'annexe technique de l'entrepreneur pouvait lui être transmise ultérieurement.

Cet argument est difficilement acceptable pour monsieur D... car il a jugé de bonne foi, comme le laisse supposer la réglementation, préférable d'envoyer un dossier complet que d'adresser dans les délais une demande incomplète.

Dossier 2006-682

Primes énergie – Respect des délais d'introduction de la demande - Quelle facture considérer ?

Monsieur M... a acheté une chaudière en février 2005. Le 15 mars, le matériel de raccordement lui est livré et une facture est établie. Néanmoins les travaux de rénovation de son habitation prennent plus de temps que prévu et ce n'est que le 20 septembre que l'installateur procède à la mise à feu de la chaudière, raccordement pour lequel il reçoit une facture le même jour.

Monsieur M... envoie sa demande à son fournisseur de gaz, le 10 octobre 2005. Celui-ci lui notifie un refus estimant, au regard de la facture d'achat, que la demande a été adressée hors délai.

Monsieur M... s'adresse au médiateur en lui expliquant être matériellement dans l'impossibilité d'introduire son dossier dans les trois mois de la facture d'achat puisque sa chaudière n'était pas raccordée et qu'il ne pouvait transmettre l'annexe de l'organisme de contrôle.

Le médiateur a demandé à l'administration de revoir sa décision et de considérer en toute logique, la dernière facture, soit celle du raccordement. La proposition du médiateur a été acceptée et monsieur M... a pu bénéficier de la prime.

Dossier 2006-1182

Primes énergie – Il est parfois difficile pour le demandeur d'identifier le bon service administratif

Monsieur F... fait procéder au remplacement de sa chaudière et profite, par la même occasion, pour installer un système de régulation thermique.

Pour ces deux postes, le chauffagiste lui adresse une seule facture le 20 novembre 2005. Aussitôt monsieur F... remplit les formulaires et les envoie à son fournisseur de gaz.

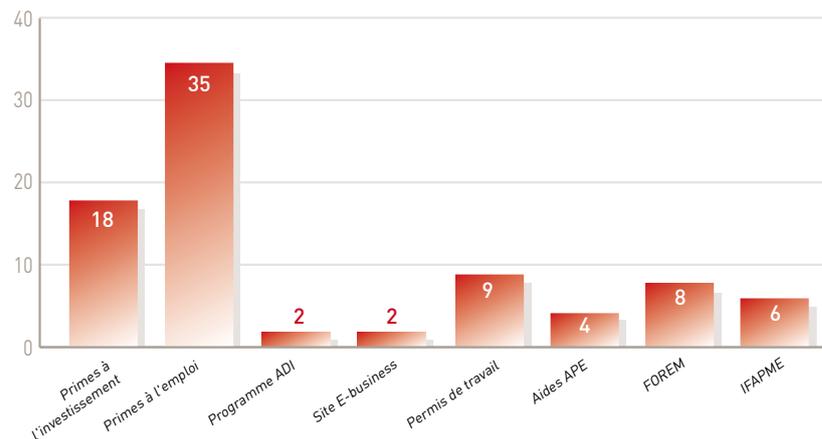
Monsieur F... ne se rend pas compte à ce moment que seule la demande pour la chaudière devait être adressée à son fournisseur, tandis que celle relative à la régulation devait être transmise comme le mentionne le formulaire à la Division de l'énergie.

Ce n'est que lors du traitement de la demande en février 2006, que le fournisseur de gaz constate la présence du formulaire relatif à la régulation et avise monsieur F... de son erreur. Le fournisseur se propose, cependant, de transmettre les documents à l'administration wallonne.

Mais surprise, celle-ci notifie un refus arguant que les documents ne lui ont pas été transmis dans les délais requis.

Après intervention du médiateur, l'administration a reconnu qu'elle aurait dû considérer comme recevable la demande et a revu sa décision en acceptant d'accorder la prime.

V. Economie, emploi et formation



Dans le domaine de l'économie, les réclamations introduites auprès du médiateur sont variées: primes à l'investissement, primes à l'emploi, programme ADI (adjoint à la direction interne), création d'un site e-business, bourses de pré-activité, demandes d'agrégation et chèques formation.



1. Primes à l'investissement

Les réclamations relatives aux primes à l'investissement sont diverses. Certaines concernent des investisseurs débutant leur programme d'investissement avant d'avoir reçu la notification de recevabilité de l'administration, d'autres portent sur la revente ou la mise en location des biens subsidiés par la Région avant la limite temporelle imposée par la législation. On relève également des dossiers ayant trait à la nature des investissements ou de l'investisseur, ou à la condition d'emploi.

Chacun de ces cas demande une analyse particulière permettant de faire ressortir le ou les arguments pouvant amener l'administration à étudier à nouveau la demande de prime. Dans ce cadre, en ce qui concerne les investisseurs «trop rapides», la législation en la matière a

connu des modifications. En effet, une ancienne législation prévoyait que dès la demande introduite, le programme d'investissement pouvait démarrer (c'est-à-dire l'achat de matériel ou d'un ou plusieurs biens immobiliers). Depuis l'application de la nouvelle législation, le demandeur doit impérativement attendre le feu vert de l'administration en réponse à sa demande. Des entrepreneurs ayant bénéficié d'une prime sous l'égide de l'ancienne législation ont, de toute bonne foi, agi de la même façon pour la demande suivante, alors soumise à la nouvelle législation. L'administration a rejeté tout logiquement, à la lumière de cette nouvelle législation, toutes les factures concernant le projet d'investissement dont la date était antérieure à la date de la notification envoyée par l'administration.

Le médiateur a rencontré plusieurs exemples de ce type de cas. En plaidant la bonne foi du demandeur, l'administration a, en général, pris en compte l'argument avancé par le médiateur et revu sa décision.

Le but final de l'investissement est également sujet à confusion. Un entrepreneur, dont les investissements serviront à accroître ou débiter une activité de vente au détail, ne pourra prétendre à l'octroi d'une aide à l'investissement au sens de la réglementation wallonne. En effet, tout investissement relatif au commerce de détail est exclu de ce type d'aide. Le médiateur ne peut que confirmer la position de l'administration.

Plus subtil, il est très important pour un investisseur de correctement et complètement décliner son identité dès l'introduction de sa demande d'aide. En Belgique, toutes les entreprises sont classées selon les codes NACE BEL. Ces derniers répertorient toutes les activités économiques ou non pouvant être exercées. Il n'est pas rare qu'une seule et même entreprise dispose de plusieurs codes NACE BEL.

Au sein de l'administration, lors de la gestion de la demande d'une prime à l'investissement, elle analyse les codes NACE BEL renseignés par le demandeur afin d'identifier si oui ou non il pourra bénéficier des aides à l'investissement.

Dans un dossier, le médiateur a été confronté à un entrepreneur dont la demande de prime a été rejetée car, à l'analyse des codes NACE BEL renseignés dans la demande de prime, ces derniers les excluaient d'office. En effet, le demandeur avait renseigné un seul des secteurs d'activité pour lequel il était enregistré. Le médiateur a alors conseillé à l'entrepreneur de communiquer tous les secteurs d'activités pour lesquels il était enregistré. Bien que ce dernier était enregistré dans des secteurs d'activité subsidiés, l'administration n'a pas revu sa position de refus dans le sens où l'investissement concernait exclusivement un secteur exclu des aides.

Le médiateur conseille à tout demandeur de renseigner tous les secteurs pour lesquels il est enregistré et ce dès l'introduction de sa demande d'aide.



2. Primes à l'emploi

Dans la majorité des dossiers relatifs aux primes à l'emploi, il s'agit de demandes de remboursement de la prime ou de refus de la part de l'administration pour non-respect des conditions réglementaires.

> 2. 1. Demande de remboursement

Dans le cadre des dossiers de demande de remboursement analysés, l'administration requiert le remboursement car la condition d'emploi n'est pas respectée par les bénéficiaires. C'est-à-dire que ces derniers ayant perçu une prime, n'ont pu, durant les 8 trimestres suivant le trimestre d'embauche, maintenir une unité supplémentaire d'équivalent temps plein par rapport à la moyenne d'emploi de référence, à savoir celle du trimestre précédant celui de l'embauche.

Notons que lors de cet exercice, le médiateur n'a pas rencontré de demande de remboursement jugée «tardive» de la part de l'administration. Pour rappel, dans son rapport précédent, le médiateur avait souligné les délais parfois très longs entre le moment du contrôle de la part de l'administration et la demande de remboursement. Cette constatation avait d'ailleurs donné lieu à une recommandation.

Recommandation 2006-19

Primes à l'emploi – Condition de remboursement des primes

Dans son rapport d'activités 2003-2004, le médiateur recommandait que «pour l'octroi des primes à l'emploi, le législateur prévoie un délai maximum pour vérifier les conditions de conservation de la prime et réclamer le remboursement».

Dans ce cadre, le médiateur a interpellé le ministre en charge de l'économie en lui suggérant d'étudier les possibilités de dérogation qui pourraient être appliquées aux entreprises à qui le remboursement d'une ou plusieurs primes octroyées il y a plus de 5 ans avait été demandé.

La recommandation éditée dans le précédent rapport annuel d'activités n'a pas encore été rencontrée, même si un projet d'arrêté est actuellement en préparation au sein du cabinet du ministre de l'économie. Ce projet envisage de doubler le délai d'introduction de la demande de prime et permettrait à l'administration de ne pas devoir entamer de procédure de récupération de la prime indûment perçue. En effet, le projet d'arrêté prévoit que



l'entreprise demanderesse perçoit, dès l'introduction de sa demande, 25% du montant de la prime pour peu qu'un engagement ait bien eu lieu (vérification du nombre d'équivalent temps plein entre le trimestre précédant l'engagement et celui de l'engagement). Si, après la période des 8 trimestres suivant celui de l'engagement elle a conservé une unité supplémentaire d'équivalent temps plein, elle percevra le solde de 75% de la prime. Il est à noter que ce serait à l'entreprise d'apporter la preuve (attestation ONSS) qu'elle a bien respecté ses engagements après les 8 trimestres. Par contre, si la condition d'emploi n'était pas respectée, les 25% versés lors de la demande seraient considérés acquis par le demandeur.

Le médiateur ne peut que soutenir l'adoption d'un tel système, mais nuance ses propos en ce qui concerne la possibilité pour tout demandeur de conserver 25% d'une prime même en cas de non-respect des conditions d'emploi. L'effet pervers serait de se retrouver confronté à des entreprises qui abuseraient du processus en engageant ponctuellement tout en sachant que l'emploi ne sera pas conservé durant 8 trimestres.

> 2. 2. Refus d'octroi de prime

Les raisons pour lesquelles l'administration refuse à un demandeur l'octroi d'une ou plusieurs primes à l'emploi sont assez diverses. Il peut s'agir du non-respect du délai d'introduction, de la reprise du personnel d'une entreprise ayant ou ayant eu un lien avec l'entreprise demanderesse, du critère d'indépendance financière ou de la nature des activités de l'entreprise.



3. Programme ADI (Adjoint de Direction Interne)

Le programme ADI est un des 4 volets de l'assistance au management pour laquelle la Région wallonne peut intervenir financièrement.

L'assistance au management se compose des 4 volets suivants:

- Le diagnostic général: un consultant consacre 3 jours et demi à l'identification des besoins de l'entreprise.
- L'audit d'accompagnement: un consultant consacre une dizaine de jours à l'analyse d'une branche d'activité de l'entreprise.
- Le coaching: un consultant est présent un jour par semaine ou par mois au sein de l'entreprise.
- L'adjoint à la direction interne: l'entreprise recrute un adjoint capable d'améliorer la compétitivité de l'entreprise.

Dans le cadre du programme ADI, la Région wallonne et le FEDER prennent en charge 50% des coûts salariaux pendant une période d'un an maximum avec un plafond de +/-18.500€.

En plus de la Région wallonne et du FEDER, il n'est pas rare qu'un ou plusieurs opérateurs économiques interviennent dans la «distribution» des fonds.

C'est ainsi qu'au cours de l'exercice, le médiateur a reçu une réclamation d'une entreprise qui perdait patience quant au versement du subside. Le nombre des intervenants ne permettait en effet pas à cette entreprise d'avoir une information exacte et complète. Après avoir interrogé plusieurs de ces intervenants, le médiateur a pu fournir toutes les informations nécessaires au réclamant afin qu'il puisse s'adresser à qui de droit et recevoir au plus vite le subside.



4. Création d'un «site E-Business».

Pour des raisons de visibilité, de plus en plus d'entreprises commerciales créent un site internet. Ces derniers sont dans la très grande majorité des sites «vitrines», c'est-à-dire présentant l'entreprise, son activité, ses produits, ses promotions ...

Plusieurs d'entre elles ont alors introduit une demande d'aide auprès de la Région wallonne dans le cadre du programme d'aide à la création d'un «site E-business».

Malheureusement, pour pouvoir bénéficier de l'aide régionale, le site internet doit respecter de nombreuses caractéristiques techniques dont deux principales:

- permettre le partage avec d'autres entités économiques, d'informations ou d'applications informatiques, par le biais de techniques sécurisées, en vue de faciliter ou d'accroître les activités de ces entités;
- être un site transactionnel, c'est-à-dire que l'achat et la vente en ligne doivent être possibles, dans un environnement de traçabilité.

Dans ce cadre, très peu de sites respectent ces conditions et les demandeurs se voient essayer un refus de la part de l'administration.

Le médiateur souligne le manque de compréhension de la part des demandeurs potentiels. Un effort de communication de la part de l'administration serait opportun à ce sujet.

Les interventions du médiateur



5. Permis de travail et APE

Les réclamations concernant les permis de travail sont marginales et se sont révélées non fondées au regard de la législation. La majorité des réclamants qui se sont adressés au médiateur ne remplissaient pas les conditions légales de séjour pour prétendre à un permis de travail.

En ce qui concerne, les aides à la promotion de l'emploi, les quelques réclamations reçues n'appellent pas de commentaires particuliers. A titre d'exemple, on relève le cas d'une société qui contestait une décision de refus. Les démarches du médiateur, notamment auprès de la DGTRE, ont confirmé le fait que la personne engagée visée par l'APE ferait avant tout de la gestion quotidienne et commerciale de l'entreprise (relations clientèle, service après vente,...). Alors qu'en fonction de 5 § 1^{er} 1^o- décret du 25 avril 2002, soit pour les employeurs du secteur marchand, le type de fonctionnement demandé doit viser à la mise au point ou à l'amélioration significative, au plan technologique, de produits, procédés ou services.



6. Formation

En matière de formation professionnelle, 8 dossiers analysés par le médiateur concernent les compétences du FOREM. On relève essentiellement des dossiers relatifs au déroulement des formations et à l'accueil. Ceux-ci n'ont pas appelé des remarques particulières.

En ce qui concerne l'IFAPME, au cours de l'exercice précédent, le médiateur avait attiré l'attention du Parlement sur le contrôle des diplômes avant de commencer la formation.

En effet, les réclamants qui l'avaient interpellé, avaient entamé une formation de chef d'entreprise de 500 heures dans des centres agréés du réseau IFAPME. Ils avaient été informés, après avoir réussi leur examen de première année, qu'un problème de certification de leur

formation se présenterait du fait que celle-ci imposait d'être initialement titulaire d'un diplôme dont ils ne disposaient pas.

En effet, si ces candidats répondaient par défaut aux conditions générales d'admission à la formation de chef d'entreprise⁴², les professions spécifiques visées par leur inscription en formation imposaient le respect de conditions particulières, fixées en application de la réglementation.

Ces interpellations avaient notamment amené le médiateur à recommander le contrôle minutieux et systématique des diplômes acquis préalablement par les candidats aux formations.

Durant cet exercice, faisant suite à différents échanges de courriers avec l'IFAPME, relatifs à ces conditions d'admission, le médiateur a soulevé une question rencontrée au cours de l'instruction des réclamations évoquées précédemment.

L'arrêté du Gouvernement wallon du 31 août 2000 relatif aux cours de formation dans la formation permanente pour les classes moyennes et les PME, fixe les conditions d'admission à la formation de chef d'entreprise aux articles 44 et suivants. Toutefois, l'article 49 précise que le ministre peut, sur avis ou proposition de l'institut, modifier les conditions d'admission visées à l'article 44, pour certaines professions ou groupes de professions.

Au vu des réclamations dont il a été saisi, le médiateur s'est interrogé sur l'existence de conditions spécifiques d'admission pour les professions visées.

Il a constaté que s'il existait une liste précise reprenant des conditions additionnelles, le statut juridique de cette liste nécessitait une sérieuse actualisation. En effet, l'arrêté de l'Exécutif de la Communauté française du 22 octobre 1991⁴³ sur lequel se fondait ladite liste était abrogé, et la version publiée sur le site de l'IFAPME émanait d'un courrier du ministre de la formation alors qu'un arrêté ministériel s'imposait, tel que le prévoit l'article 49 ci-dessus évoqué.

Les décisions prises en application de ce courrier ministériel, pouvant affecter les intérêts des personnes, le médiateur a fait valoir que leur contenu devrait être motivé, transparent et opposable aux tiers. Dès lors, ajoutait-il, il conviendrait qu'elles soient entérinées dans un dispositif réglementaire.

Faisant suite à cette interpellation, l'IFAPME a informé le médiateur que ses juristes, en concertation avec les Directions concernées, y veilleraient particulièrement dans le cadre des prochaines révisions des arrêtés et règlements qui suivraient le nouveau de contrat de gestion.

Affaire à suivre puisque le contrat de gestion a été renouvelé en septembre 2006.

42 > Article 44 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 31 août 2000 relatif aux cours dans la formation permanente pour les PME.

43 > Article 13 de l'arrêté de l'Exécutif du 22 octobre 1991 relatif aux cours de formation dans la formation permanente pour les classes moyennes et les petites et moyennes entreprises.



Dossier 2006-1099

FOREM – Offre d’emploi de type intérim en vue d’engagement

Interpellé par un réclamant dans un dossier, le médiateur a interrogé le FOREM sur la compatibilité entre la recherche d’une offre d’emploi fondée sur un contrat de travail classique et celle d’un contrat d’intérimaire. Le réclamant estimait qu’il n’est pas normal de laisser publier des annonces d’intérim pour la recherche d’un emploi sous contrat habituel.

Le FOREM répond qu’il faut distinguer les conditions légales qui régissent le recours à l’intérim d’une part, et les perspectives futures qui peuvent découler de cette occupation d’autre part.

Si le contrat de travail intérimaire ne peut être conclu que sur base de trois hypothèses suivantes [remplacer temporairement un travailleur permanent dont le contrat est suspendu et un travailleur dont le contrat a pris fin; répondre à un surcroît temporaire de travail; assurer l’exécution d’un travail exceptionnel] les perspectives éventuelles d’une insertion durable au sein de l’entreprise utilisatrice ne signifient nullement que le cadre d’application du contrat de travail ne sera pas respecté.

Le FOREM souligne qu’il prend cependant toutes les dispositions utiles pour que des offres d’intérim, qui expriment que ce type de contrat est utilisé exclusivement à des fins de période d’essai, ne soient pas diffusées sur ses canaux de communication.

La réponse du FOREM rencontre le souci du réclamant et le médiateur referme le dossier.

Dossier 2006- 1120

Permis de travail – L’envoi d’un recours pas recommandé postal, une formalité impérative?

La demande de permis de travail qui concerne les travailleurs extra-européens suppose une justification précise: la qualification demandée par l’offre doit ne pas pouvoir être trouvée par les demandeurs d’emploi en Région wallonne.

En l’espèce, monsieur et madame G... gèrent un manège dont la particularité est l’élevage d’espèces rares de chevaux d’origine américaine.

Persuadés d’avoir trouvé la personne idéale pour veiller à l’élevage et au dressage de ces chevaux, monsieur et madame G... invitent monsieur D..., ressortissant brésilien, à signer un contrat de travail.

La demande de permis de travail est introduite, mais la réponse de l’Administration est négative. Toutefois, un recours est organisé. Les dispositions de l’article 10 de la loi du 30 avril 1999⁴⁴ prévoient que le dépôt du recours par lettre recommandée à la poste est une formalité dont le non-respect entraîne la nullité.

Chargée d’introduire le recours pour son mandant, maître H..., avocat, utilise un service postal de courrier exprès qui expédie avec date certaine, l’envoi le jour même.

L’administration estime le recours irrecevable, car son introduction n’a pas été conforme à

44 > 30 AVRIL 1999 - Loi relative à l’occupation des travailleurs étrangers (MB 21 mai 1999)

Art. 10. Le recours est introduit par lettre recommandée à la poste dans le mois de la notification de la lettre recommandée portant notification de la décision de refus ou de retrait. Il doit être motivé et rédigé dans l’une des trois langues nationales.

Les prescriptions des alinéas précédents sont prévues à peine de nullité.

Le ROI peut déterminer les autres modalités de la procédure de recours.

la réglementation: en effet, l'envoi utilisé n'est pas un envoi recommandé postal.

Maître H... s'adresse au médiateur pour contester cette irrecevabilité. Le médiateur interroge la DGEE pour déterminer en quoi les garanties offertes par l'envoi de type Taxipost, à savoir la délivrance contre signature au destinataire et la date certaine, peuvent elles diverger fondamentalement de l'envoi recommandé?

En effet, le document contenant le recours a été remis à la Société «Euro-Sprinters», qui fait partie des services de «La Poste», et qui a délivré une preuve d'envoi, soit un récépissé signé, offre les mêmes garanties qu'un recommandé postal traditionnel.

Par ailleurs, il convient de relever que le recommandé postal est en train de subir de profondes mutations en termes d'organisation, d'une part, par l'introduction de courriers dits «certifiés», offrant une garantie de traçabilité des documents, sans obliger une personne bien particulière à en être le destinataire et, d'autre part, par le recommandé électronique. Enfin, il faut souligner que même à l'heure actuelle, un recommandé n'est pas toujours remis auprès d'un guichet d'un bureau de poste, il peut également être remis, contre récépissé à un agent de La Poste en tournée.

Le formalisme voulu par le recommandé postal traditionnel offre un certain nombre de garanties, à savoir l'intervention d'un tiers, neutre, impartial et objectif, par rapport à l'envoi entre l'expéditeur et son destinataire d'une part, et la preuve contre signature de la remise du document au destinataire.

Il apparaît que ces éléments sont bien réunis par le document qui a été délivré, à titre d'accusé de réception, à l'expéditeur, maître H...

En outre, l'administration reconnaît que l'envoi est bien arrivé, ce qui est quand même un objectif essentiel.

Mais la DGEE refuse l'assimilation entre envoi Taxipost et envoi recommandé: le texte réglementaire prévoit «expressis verbis» un envoi recommandé: toute autre forme est donc proscrite.

Face à cette attitude correcte mais rigide, le médiateur ne peut que s'incliner.

Deux commentaires s'imposent:

- dans le cadre de la simplification administrative et plus particulièrement dans le décret RESA⁴⁵, la Région wallonne a prévu de compléter toutes les réglementations⁴⁶ prévoyant un envoi recommandé par «ou tout autre mode équivalent offrant les mêmes garanties»;
- le texte en question n'a pas encore été modifié par le décret RESA. Dès lors, l'administration a juridiquement raison de respecter les règles en vigueur. Cependant, on peut imaginer que l'envoi utilisé était en l'espèce un moyen d'introduire le recours qui est bien un «mode équivalent offrant les mêmes garanties».

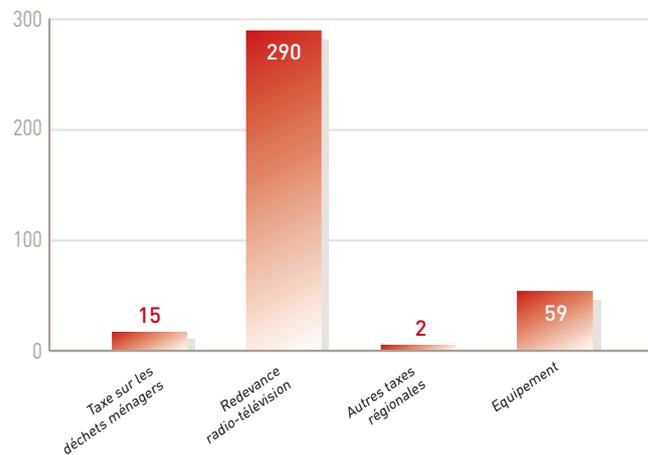
45 > Décret-programme de relance économique et de simplification administrative, dit décret «RESA», 3 février 2005.

46 > A titre d'exemple, voir les modalités d'exécution des envois prévus dans les différentes procédures CWATUP. Dans un souci de simplification administrative, le code ne fait plus référence à la notion d'envoi par recommandé à la poste, auquel il préfère dorénavant toute technique permettant de donner date certaine à l'envoi et à la réception des actes et documents, et ce «quel que soit le service de distribution de courrier utilisé».

L'article 8 nouveau du CWATUP précise, en son alinéa 2, que le Gouvernement peut arrêter la liste des procédés d'expédition auxquels il reconnaît la qualité de date certaine. L'Union des villes et des communes avait en effet souhaité que les modes d'expédition admissibles fassent l'objet de précisions réglementaires: «Dans l'attente d'une pareille liste et étant donné le peu de précisions dont fait état le décret RESA à cet égard, il nous semble plus prudent de continuer à préférer la technique du recommandé postal ou, à tout le moins, le recours à des services de distribution (services de courrier express) qui permettent de garantir l'exactitude des dates d'envoi et de réception, et qui en prennent la responsabilité» extrait du texte publié sur le site de l'Union des villes et communes de Wallonie, par Alexandre Maitre, Chef du Service cadre de vie.



VI. Fiscalité et équipement



1. La taxe sur la télévision et la radio

Malgré les efforts fournis par le service radio-TV redevances en matière d'information, les relations conflictuelles entre ce service et les redevables se distinguent par leur continuité et leur constance avec leurs thèmes récurrents, à savoir le mauvais accueil ou encore le manque de disponibilité des agents au téléphone, l'application stricte des textes, les visites domiciliaires ou encore l'attitude des contrôleurs du service radio-TV redevances.

C'est pourquoi le médiateur recommande le respect et l'application des principes de bonne administration.

En réalité, derrière ces critiques parfois violentes, se profile incontestablement l'incompréhension des wallons face à ce qu'ils estiment être une injustice et une inégalité par rapport à leurs concitoyens domiciliés en Flandre et à Bruxelles, c'est-à-dire la poursuite en Région wallonne de la perception de la taxe sur la télévision, alors que celle-ci est juridiquement «mise à zéro» en Flandre et à Bruxelles.

Recommandation 2006-20

Fiscalité wallonne – Taxe sur les radios et télévisions – Création d’une administration fiscale wallonne

Créer une administration spécifique et unifiée pour gérer les matières fiscales, et ce par souci de simplification administrative.

Recommandation 2006-21

Fiscalité – Taxe sur les radios et télévisions – Paiement au prorata des mois de détention – Cas de force majeure

Le médiateur recommande une modification du décret en vue de l’introduction d’un paiement de la taxe au prorata des mois de détention, et du remboursement de celle-ci, dans certains cas limitativement énumérés.

Dans des situations plutôt exceptionnelles, justifiées par les critères de la force majeure, le paiement de la taxe pourrait légitimement ne porter que sur la période de détention effective d’un appareil de télévision.

Recommandation 2006-22

Fiscalité – Taxe sur les radios et télévisions – Définition précise et adaptée de la notion de télévision

Le médiateur propose au législateur de clarifier la définition d’appareil de télévision et d’apporter des adaptations à ce sujet, étant donné l’évolution rapide des technologies (de nos jours, un ordinateur capte des émissions télévisées, des téléphones portables et des montres captent des émissions télévisées).

Lorsque le redevable ne déclare pas la détention d’un téléviseur et que lors d’un contrôle sur place, effectué par un agent ayant qualité d’officier de police judiciaire, celui-ci constate l’existence d’un téléviseur, une amende administrative est infligée au détenteur considéré ayant commis une infraction fiscale.

Cette amende équivaut au doublement de la redevance. De plus, cette redevance majorée du double fait l’objet d’un enrôlement au plus tard trois ans après la fin de la période imposable, conformément à l’article 26 du décret du 27 mars 2003 relatif aux redevances radio et télévision.

Cela signifie que l’amende doublée se greffe sur chaque année au cours de laquelle le redevable était censé payer la taxe, et pour laquelle il est en défaut de déclaration (fait constitutif d’une infraction fiscale), mais sans remonter à plus de trois ans (la taxe ayant été fixée en 2003).

Pour «échapper» à l'amende, il appartient au redevable de prouver, pièces justificatives à l'appui, qu'il ne détenait pas de téléviseur ou qu'il n'en détient que depuis moins de trois ans.

Certes le défaut de déclaration spontanée est constitutif d'une infraction fiscale. Toutefois, l'amende peut s'avérer lourde lorsque le redevable est dans l'incapacité matérielle d'apporter la preuve de la détention d'un appareil de télévision depuis moins de trois ans.



2. Equipement

> 2. 1. Les autoroutes et routes

Une difficulté dans le traitement des réclamations des citoyens réside dans l'origine factuelle: un défaut d'entretien avec une végétation luxuriante, un trou dans la chaussée, des travaux mal signalés ou encore un trafic trop bruyant aux oreilles des riverains, cela relève de faits et non d'une décision administrative.

La surveillance d'un chantier confié à un sous traitant, la réparation urgente d'une voirie, l'installation d'un écran anti-bruit supposent des éléments techniques avec une programmation et des équipements dont la maîtrise est souvent locale.

L'intervention du médiateur près de la hiérarchie n'a pas d'effet visible immédiat sur la situation dénoncée. La Direction générale fait circuler l'information, mais quelle que soit la rapidité du circuit administratif, il est bien souvent trop tard, car l'accident est survenu, le chantier terminé et le dommage déjà subi.

Dès lors s'adresser au médiateur est-il la solution la plus adéquate? On sait que chaque chantier comporte un panneau reprenant les coordonnées du responsable (notamment un numéro de mobile) ce qui permet une réaction rapide.

Recommandation 2006-23

Equipement – Mise en place d'un système de communication accessible aux usagers en cas d'incident de voirie

Compte tenu du caractère factuel et immédiat de certaines difficultés (trou dans la voirie, etc.), l'information au citoyen devrait être la plus proche possible de l'événement.

Ainsi le médiateur recommande la mise en place d'un système de communication spécial destiné aux usagers pour faciliter la rapidité d'information sur les incidents de voirie.



Quelles sont les questions soulevées par les réclamants?

D'abord **l'état des voiries**: l'entretien des routes, tant en hiver avec les problèmes que l'on connaît avec d'autant plus d'acuité que l'on se déplace vers le sud du pays, soumis en moyenne à de plus fortes intempéries, que pendant les autres saisons pour des raisons différentes ou similaires. Ainsi, le revêtement dont les joints font saillie à cause des fortes températures telles que nous les avons connues en juillet 2006, a provoqué des accidents.

Ensuite, les **travaux de voirie**: la signalisation des travaux, leur durée, la remise en état en fin de chantier sont autant de circonstances qui amènent les usagers de la route à introduire une réclamation.

La gestion des voiries et l'entretien des propriétés génèrent des attentes dans le chef des citoyens: la Région ne se retrouve pas seule face à ceux-ci. Dans bien des cas, la commune reste un acteur précieux notamment pour l'information à communiquer aux riverains.

Recommandation 2006-24

Équipement - Une coopération Région/Commune à intégrer dans la réflexion

La commune assure la responsabilité de la sûreté et de la tranquillité des voies publiques: dans ce cadre, à l'aide de sa police de proximité, elle joue un rôle non négligeable qui peut favoriser la compréhension des citoyens.

La poursuite de la collaboration Région/Commune devrait être mise en valeur, pour redonner au citoyen confiance dans les institutions.

Enfin, les **équipements de voirie**: des riverains souhaitent protéger un passage piétonnier, d'autres veulent ralentir le trafic dans leur quartier, certains désirent changer la physionomie d'un carrefour ou d'un virage.

Parmi les réclamations, on notera également les accidents de la route pour lesquels la responsabilité du gestionnaire de la voirie est ou peut être engagée.

La première question est de connaître le gestionnaire de la voirie: le doute n'est pas permis pour les autoroutes et routes à grand gabarit et grande vitesse, mais pour les autres voiries, la réponse n'est pas évidente pour le citoyen: même une rue urbaine bordée de commerces peut, sur un tronçon déterminé, perdre son statut de voirie communale au profit de la Région.

Une fois la «carte d'identité» de la voirie connue, le médiateur peut interroger le MET.

La seconde question concerne les faits: quel accident, quels dégâts, en présence de quels autres acteurs, dans quelles circonstances, etc. Le médiateur demande systématiquement si le réclamant a averti son assureur, démarche nécessaire tant pour sauvegarder les droits de l'usager de la route que pour objectiver la version des faits.

Tous les cas de figure existent, depuis l'accident dû à un choc avec un élément imprévisible (acte fondateur de la théorie de la responsabilité, avec le célèbre arrêt Flandria), au «trou» non visible, à la chicane mobile déplacée constituant un obstacle, et au gravier tombé d'une

bonne... Heureusement ces accidents n'ont donné lieu qu'à des dégâts matériels, sans commune gravité avec un accident où la personne est atteinte dans son intégrité.

Dans ces dossiers, le médiateur de la Région wallonne a d'abord informé l'utilisateur victime d'un accident. Ce n'est que dans quelques cas, relativement rares, que l'intervention portait sur une amélioration attendue de l'administration, notamment pour le délai de traitement. Habitué à un traitement rapide des dossiers «RDR»⁴⁷ (sinistre en règlement direct), l'utilisateur a du mal à comprendre que le MET est soumis à des procédures plus lourdes que la moyenne des assureurs. L'utilisateur n'est pas toujours au courant du cheminement du dossier, car le MET travaille très souvent en sous-traitance, ce qui l'oblige à contacter les entreprises de travaux routiers, elles-mêmes devant faire appel à leur assurance professionnelle. Tout cela explique une certaine longueur des délais.

La contestation de responsabilités ne se résout pas pendant l'instruction du dossier par le médiateur: si le MET ou la partie adverse contestent, ce sera aux tribunaux de trancher.

Les aménagements de sécurité

Plusieurs dossiers relatifs à la sécurité routière ont été introduits. Parmi ceux-ci, épinglons ce dossier qui illustre les relations entre experts et profanes, entre les services techniques, bien au courant des données scientifiques, et riverains qui expriment des souhaits. Dialogue impossible? Certes non: à chacun autour de la table à développer un langage commun, accessible à l'autre.

En l'espèce, le médiateur a été saisi par un riverain d'une grande route. Les riverains voudraient des mesures supplémentaires destinées à augmenter leur sécurité, malgré les aménagements déjà réalisés, en proposant des modifications de sens unique, des obligations de virer et une limitation de vitesse à 50 Km/heure⁴⁸.

Sur ces demandes, l'avis du MET était plutôt partagé, car plusieurs réunions de la commission provinciale de sécurité routière avaient déjà procédé à l'examen de diverses propositions, qui ne rencontraient que partiellement les desiderata des riverains.

Le riverain saisit donc le médiateur de la Région wallonne: ce dernier entame un dialogue avec les partenaires intéressés.

Pour comprendre leur démarche, partons de la réalité des faits. La route nationale N5 connaît un trafic très important, non seulement en raison de l'axe Charleroi-Philippeville, naturellement encombré aux heures de pointe, mais aussi parce que cette route sert d'itinéraire alternatif pour les poids lourds se dirigeant vers la France en l'absence de l'autoroute E420, dont la réalisation programmée risque de prendre encore quelques années.

47 > En jargon des compagnies d'assurances, le règlement direct («RDR») permet une indemnisation rapide des victimes d'accidents sans lésion corporelle, s'il n'y a pas de contestation sur la responsabilité.

48 > Dossier 2006-1238



Cette route nationale traverse plusieurs zones urbaines et semi-urbaines. Dans un certain nombre de cas, le trafic principal, cause de nuisances et de risques pour les riverains, est géré par des dispositifs tels que feux de signalisation ou ronds points.

Sur ce tracé se situe un important centre scolaire accueillant chaque jour plus de mille deux cents élèves et étudiants. Depuis des années, cette route est dangereuse et dix-huit personnes y ont déjà perdu la vie. Les aménagements concertés par les services du MET et les autorités communales ont porté leurs fruits: le nombre d'accidents a fortement diminué et il n'y a plus eu d'accident mortel. Rétrécissement de chaussée avec marquage de couleur, feux de signalisation, protection des passages pour piétons ont contribué à améliorer objectivement la sécurité.

Selon les riverains, on peut faire encore mieux. Après avoir écouté leur point de vue et rencontré les services du MET, le médiateur propose une réunion de médiation pour échanger leurs arguments: il en est ressorti que les éléments techniques sont complexes (par exemple, la durée des phases des feux de signalisation) ou controversés (par exemple la pertinence d'un rond-point «percé»).

Il a été conclu qu'une synthèse en langage plus accessible des alternatives techniques serait rédigée, suite à des contacts entre l'ingénieur responsable et la représentante des riverains.

› 2. 2. Les voies hydrauliques

› › De nouvelles mesures régissant le permis de navigation

Le trafic fluvial wallon connaît une évolution favorable en termes de transport de fret et de personnes. Les péniches aussi bien que les touristes profitent du réseau wallon.

Pour veiller à la gestion et à la sécurité des voies navigables, le MET s'emploie à adapter les moyens juridiques et matériels à sa disposition.

Peu de réclamations, mais des demandes d'informations: parmi celles-ci, le médiateur relève le cas du permis de navigation.

Monsieur J.P... est un navigateur de plaisance. Il possède un petit bateau (moins de 3 tonnes) qu'il pilote à travers le pays et à l'étranger. Il a entendu qu'une nouvelle réglementation lui était applicable et il en conteste le bien-fondé.

La réponse de la Direction générale des voies hydrauliques, interrogée par le médiateur, fournit une explication précise de l'ensemble des compétences régionales en matière de navigation de plaisance. La gestion des voies hydrauliques a été transférée aux Régions en 1993. Les compétences transférées incluent l'exploitation du réseau des voies navigables situées sur le territoire wallon.

Les Régions ne disposent cependant, dans l'état actuel des choses, d'aucune compétence sur les conditions techniques et légales auxquelles un bateau est admis à naviguer ou sur les conditions imposées aux pilotes. Les lettres de pavillon, immatriculations et brevets ne relèvent donc que du pouvoir fédéral. Parmi les obligations prévues par ce pouvoir figure celle, pour tout patron, d'être porteur d'un permis de circulation.

Parmi les compétences des Régions, on trouve les matières relatives aux droits de navigation. La Région wallonne a, pendant plusieurs années, maintenu le principe de perception des droits de navigation tel qu'il a été établi initialement par le pouvoir au fédéral, à savoir, en résumé, l'obligation pour tout bateau de plus de trois tonnes d'acquitter le droit de navigation préalablement à son voyage. Pour ce faire, le batelier devait impérativement se présenter physiquement dans les bureaux d'écluse muni de ses papiers. Le batelier recevait alors une facture qu'il devait conserver à bord.

La réglementation complète des droits de navigation est un système complexe et extrêmement contraignant pour les usagers soumis aux droits, mais qui n'a cependant pas pour seule fonction de percevoir les droits: il constitue le cœur de l'outil de suivi et de gestion de la navigation tout en permettant l'établissement de statistiques d'utilisation de la voie d'eau, qui sont une obligation légale imposée à tout gestionnaire d'infrastructure.

Quant aux usagers non soumis aux droits de navigation dont monsieur J.P... (bateau de moins de moins de 3 tonnes), ils n'étaient tout simplement pas répertoriés dans le système. Or, sur les voies soumises aux droits de navigation et afin de ne pas multiplier les documents, la quittance des droits était assimilée au permis de circulation mentionné dans la réglementation. En l'absence d'autre procédure pour la délivrance des permis, les usagers de cette catégorie ne disposaient donc d'aucun permis. Ils ne devaient leur tranquillité qu'à l'absence pendant des années de tout contrôle du fédéral sur les voies navigables. Avec la création récente d'une police fluviale, les choses sont en train de changer.

Lorsque le Gouvernement a, en septembre 2005, proposé la suppression des droits de navigation, l'enjeu pour la Direction générale des voies hydrauliques était double: d'une part préserver l'essentiel de son système de gestion, d'autre part simplifier, dans toute la mesure du possible, les contraintes imposées aux usagers.

A cet effet, et sur proposition de l'administration, le décret prévoit un dispositif spécifique. Désormais tout batelier, quel que soit son bateau, doit déclarer son voyage. S'il est connu du système, cette déclaration peut se faire à distance. Il reçoit en contrepartie un numéro de voyage faisant office de permis et qui lui permet de démontrer sa conformité au règlement à toute autorité fédérale et régionale qui lui en fait la demande.

En appliquant la procédure à tous les bateaux, on restaure l'égalité de traitement pour tous les usagers et on espère mieux les connaître ainsi que leurs déplacements pour, à terme, offrir le meilleur service.

Pour les bateliers soumis initialement aux droits de navigation, les gains sont considérables: suppression d'une redevance, contrôles simplifiés, possibilité d'agir à distance....

Pour les plaisanciers qui n'étaient pas soumis aux droits, il s'agit effectivement d'une procédure nouvelle. Elle est cependant simplifiée à l'extrême puisqu'elle consiste à communiquer le numéro MET du bateau (dont monsieur J.P... dispose) ainsi qu'un lieu de départ et un lieu d'arrivée. Les cas de figure mentionnés par le réclamant (changement inopiné de des-





mination ou d'arrêt) ne le mettraient nullement en infraction pour peu qu'il communique le changement intervenu au premier bureau rencontré lors de son voyage.

Dans le contexte général des usagers des voies navigables, il ne s'agit donc nullement d'une nouvelle contrainte mais bien de la suppression d'une redevance accompagnée d'un allègement très significatif des contraintes administratives.

L'administration est bien consciente que de tels changements nécessitent une période d'adaptation, et ce aussi bien pour ses propres agents que pour les usagers.

La Direction générale des voies hydrauliques a tenté d'informer le plus clairement possible les usagers (avis à la batellerie, site internet, courrier adressé en direct aux associations et entreprises du secteur, ...) et répond régulièrement aux questions des usagers.

Ses services restent attentifs à la mise en œuvre pratique du dispositif annoncé. Récemment un avis à la batellerie a été émis pour simplifier encore la procédure pour les usagers qui ne franchissent aucun ouvrage. De même, une interface web est en cours d'élaboration pour permettre la pré-annonce d'un voyage sur internet.

Toute proposition concrète, en accord à la fois avec la réglementation et les obligations de la Région, sera bien entendu examinée. La suggestion de monsieur J.P... quant à la tenue d'un livre de bord ne peut cependant être retenue ne permettant pas la gestion des ouvrages ou le suivi des bateaux, compliquant à outrance l'élaboration de statistiques et rendant presque impossible tout contrôle. La pratique du système tel qu'il est actuellement mis en place ne s'avèrera probablement pas plus contraignante et certainement beaucoup plus efficace.

Partie 4

Données statistiques

page 113

-
- I. Introduction générale

 - II. Réception des réclamations

 - III. Réclamations orales

 - IV. Répartition des réclamations par administration et domaine de compétence

 - V. Le Ministère de la Région wallonne – MRW

 - VI. Le Ministère de l'équipement et des transports – MET

 - VII. Les Organismes d'intérêt public – OIP

I. Introduction générale

Au cours de l'exercice écoulé, le service du médiateur de la Région wallonne a ouvert 2.182 dossiers, soit une augmentation de l'ordre de 27,8% du nombre de réclamations par rapport à l'exercice précédent, au cours duquel 1.708 dossiers avaient été ouverts.

Parmi ces dossiers, 703, soit 32,22%, ont été refusés dès leur réception au sein du service du médiateur. Au 30 septembre 2006, sur les 1.479 dossiers recevables instruits, 1.178 dossiers étaient clôturés, soit 79,65%, alors que 301 réclamations restaient à l'instruction. Enfin, 212 dossiers ouverts concernaient une demande d'information.

Par rapport à l'exercice antérieur, la part relative des dossiers jugés irrecevables dès l'entrée atteint 32,22% (soit 703 dossiers), ce qui représente une diminution par rapport à l'exercice précédent (35,42%), et passe en dessous de la moyenne des exercices antérieurs qui est de l'ordre de 35%. La part relative des dossiers restant à l'instruction par rapport à l'exercice précédent est quant à elle en augmentation, passant de 11,06% à 13,79%. Cette augmentation est essentiellement due au fait que le médiateur a reçu, sur le seul mois de septembre 2006, 192 nouvelles réclamations. Le temps nécessaire à une instruction correcte ne permet pas aux agents traitant de clôturer avant la fin de l'exercice ces dernières réclamations reçues. En ce qui concerne les demandes d'information, leur poids relatif est en forte augmentation, passant de 5,33% en 2005 à 9,72% en 2006.

En vertu de l'article 10 du décret du 22 décembre 1994, sur les 703 dossiers irrecevables, 298 d'entre eux, soit 42,39%, ont été écartés car le médiateur de la Région wallonne n'était pas compétent. Ainsi 31 réclamations concernaient un litige de droit privé, en diminution par rapport aux 36 litiges de droit privé reçus lors de l'exercice précédent. Les 267 dossiers restant concernaient: une matière fédérale, pour 89 dossiers, une matière communautaire, pour 12 dossiers, une matière communale, pour 86 dossiers et le solde concernant d'autres organismes (La Poste, Electrabel, Belgacom, ...).

Le médiateur de la Région wallonne a refusé 405 réclamations (soit 18,56% des dossiers ouverts) parce qu'elles étaient manifestement non fondées (1 dossier), prématurées (12), introduites trop tard, soit plus d'un an après les faits (2). Notons qu'en ce qui concerne l'absence des démarches préalables, le nombre de réclamations refusées, à cause de ce critère, est passé de 123 pour l'exercice précédent à 93 pour l'exercice clôturé. 54 dossiers ont été clôturés car le réclamant n'a donné aucune suite aux courriers du médiateur. Enfin, 5 réclamations concernaient un litige entre l'administration et l'un de ses agents, 5 réclamations ont été déposées anonymement, 20 réclamations faisaient l'objet d'une procédure juridictionnelle et 213 réclamants n'exprimaient pas formellement de grief envers l'administration, ce qui représente une très forte augmentation par rapport aux 77 dossiers de l'exercice précédent. La très forte augmentation est essentiellement due aux nombreux courriers relatifs aux demandes de primes à l'énergie erronément adressés au médiateur. En effet, sur le formulaire de demande des primes à l'énergie, les coordonnées du médiateur apparaissent très lisiblement à la fin du document. Les demandeurs utilisent alors



ces coordonnées pour rentrer leur demande. Dans ce cadre, le médiateur a transmis les demandes au service ad-hoc.

En ce qui concerne les dossiers instruits et clôturés, 187 d'entre eux, soit 19,37%, ont débouché sur une issue totalement favorable pour le réclamant. 115 dossiers ont trouvé une issue partiellement favorable pour le réclamant, soit 11,90%. Comparé à l'exercice précédent, en termes relatifs, les résultats sont en légère diminution, passant de 36,57% en 2005 à 31,27% en 2006. Dans 197 cas, l'action du médiateur n'a pas permis d'obtenir satisfaction pour le réclamant. Enfin, dans 467 dossiers, le médiateur a estimé que la réclamation, après instruction, n'était pas fondée.

II. Réception des réclamations

Durant l'exercice 2005-2006, le médiateur de la Région wallonne a reçu 1.045 réclamations écrites, soit 47,89%. La part relative des réclamations écrites était, depuis plusieurs exercices, en constante diminution (62,58% lors de l'exercice 2002-2003; 51,72% lors de l'exercice 2003-2004 et 45,90% lors de l'exercice 2004-2005). Nous observons cette année une stabilisation.

Cette diminution, observée sur plusieurs exercices, s'expliquait par l'augmentation substantielle des réclamations déposées via l'envoi d'un courriel ou suite à l'utilisation du site du médiateur. Cette année encore, le nombre de courriels et le nombre de formulaires du site internet ont connu une progression relative. Nous sommes ainsi passés à 19,39% pour les courriels contre 18,44% l'an passé et 12,01% pour les formulaires du site contre 11,01% lors de l'exercice précédent. Globalement, 31,40% des réclamations parviennent au médiateur via le canal électronique.

En ce qui concerne le volume des réclamations réceptionnées à l'occasion des permanences décentralisées, leur nombre est en augmentation par rapport à l'exercice précédent, passant de 421 à 452. Néanmoins, au vu de l'augmentation substantielle du nombre de réclamations reçues au cours de l'exercice, le poids relatif est en légère diminution (20,71% contre 24,65% lors de l'exercice précédent).

III. Réclamations orales

Le nombre de réclamations orales a légèrement augmenté cette année. A la clôture de l'exercice 2005-2006, nous comptabilisons 452 dépôts, représentant 20,71% de l'ensemble des réclamations introduites auprès du médiateur (353 en 2001-2002; 382 en 2002-2003; 481 en 2003-2004 et 421 en 2004-2005).

Plusieurs permanences améliorent leur «score», à savoir Namur qui passe de 78 à 116, La Louvière de 31 à 50, Nivelles de 14 à 23 et Charleroi de 41 à 56 dépôts.

Quatre lieux d'accueil sont stables, Mons passant de 52 à 53, Philippeville de 2 à 1, Verviers de 16 à 18 et Liège de 65 à 66 réclamations.

Certaines connaissent une diminution, parfois forte, à la clôture de cet exercice, ainsi Marche passe de 14 à 7, Tournai de 40 à 31, Wavre de 18 à 3, Arlon de 27 à 15 et Eupen de 19 à 11.

IV. Répartition des réclamations par administration et domaine de compétence

Sur les 2.182 dossiers ouverts au sein du service du médiateur de la Région wallonne au cours de l'exercice 2005-2006, 1.872 concernent directement une autorité régionale wallonne. Parmi ceux-ci, 1.112, soit 59,40%, concernent le Ministère de la Région wallonne, 294 dossiers, soit 15,71%, sont relatifs à la Cellule fiscale. En ce qui concerne les OIP et le MET, le nombre de dossiers est respectivement de 378, soit 20,19%, et 88, soit 4,70%.

Par rapport aux exercices précédents, la répartition relative évolue quelque peu. Le nombre de réclamations concernant la Cellule fiscale augmentant de manière sensible, passant en termes absolus de 256 à 294, néanmoins la part relative est en diminution en passant de 18,67% à 15,71%. La part relative du MRW passe de 53,98% à 59,40%, celle du MET de 5,18% à 4,70% et celle des OIP évolue de 22,17% à 20,19%.

V. Le Ministère de la Région wallonne (MRW)

La Direction générale des technologies, de la recherche et de l'énergie concentre la plus grande partie des réclamations avec 486 dossiers ouverts. Ceci est dû exclusivement à l'accroissement des primes à l'énergie.

La Direction générale de l'aménagement du territoire, du logement et du patrimoine suit au nombre des réclamations avec 345 dossiers ouverts. Par rapport à l'exercice précédent, nous observons une augmentation substantielle du nombre de dossiers: 290 en 2005 pour 345 en 2006.

Le Secrétariat général du Ministère de la Région wallonne comptabilise 67 dossiers (soit 6,02% des dossiers relatifs au MRW), en diminution par rapport à l'exercice précédent.

La Direction générale de l'économie et de l'emploi comptabilise 88 dossiers (soit 7,91%) tout comme la Direction générale des ressources naturelles et de l'environnement. Vient ensuite la Direction générale de l'agriculture avec 17 dossiers (soit 1,53%).

La Direction générale des pouvoirs locaux et la Direction générale de l'action sociale et de la santé ferment la marche avec respectivement 11 et 10 dossiers.

VI. Le Ministère wallon de l'Équipement et des Transports (MET)

page 118

La part relative de la Direction générale des autoroutes et routes passe à 64,77% avec 57 dossiers contre 63,38% et 45 dossiers l'an dernier. La Direction générale des transports est concernée par 18 dossiers et les voies hydrauliques par 11. Elles passent respectivement de 21,13% à 20,45% et de 9,86% à 12,50%.

Une réclamation concerne la Direction générale des services techniques, tout comme le Secrétariat général.

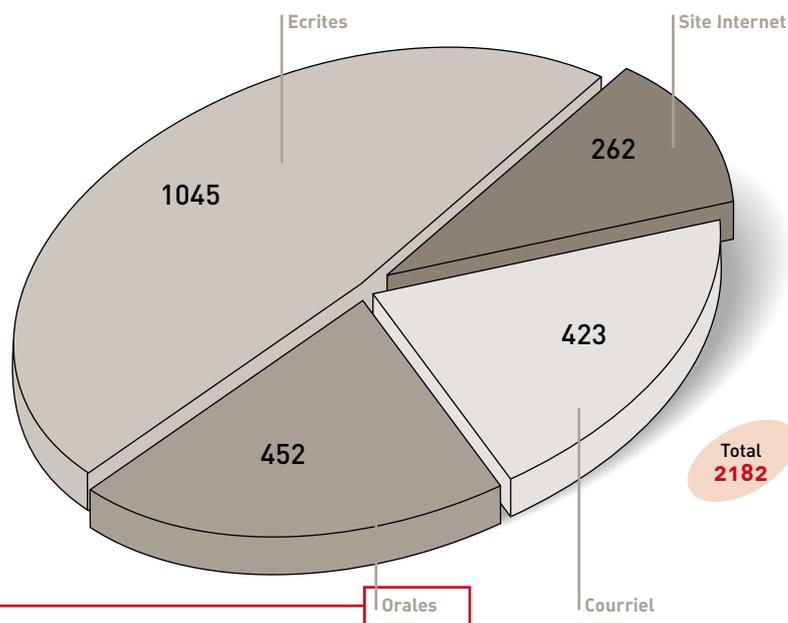
VII. Les Organismes d'intérêt public (OIP)

Cette année, 13 OIP et diverses sociétés de logement de service public (SLSP) ont été l'objet de réclamations. La SWL, en ce compris les dossiers relatifs à des sociétés de logement, totalise 169 réclamations, soit 44,72%.

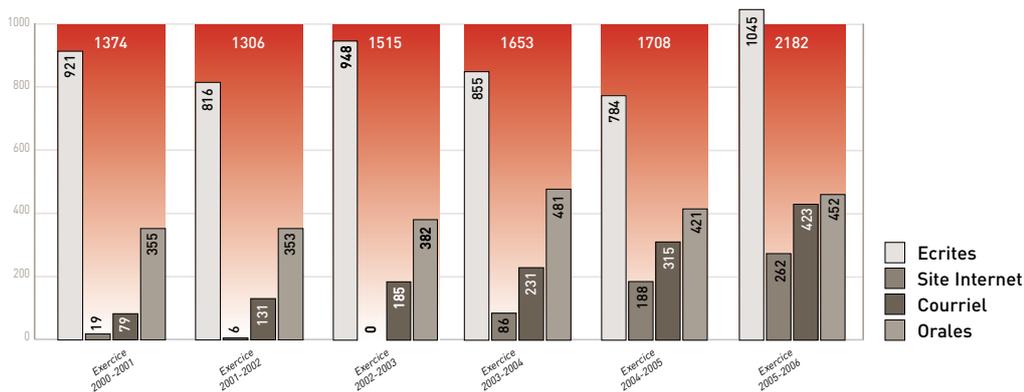
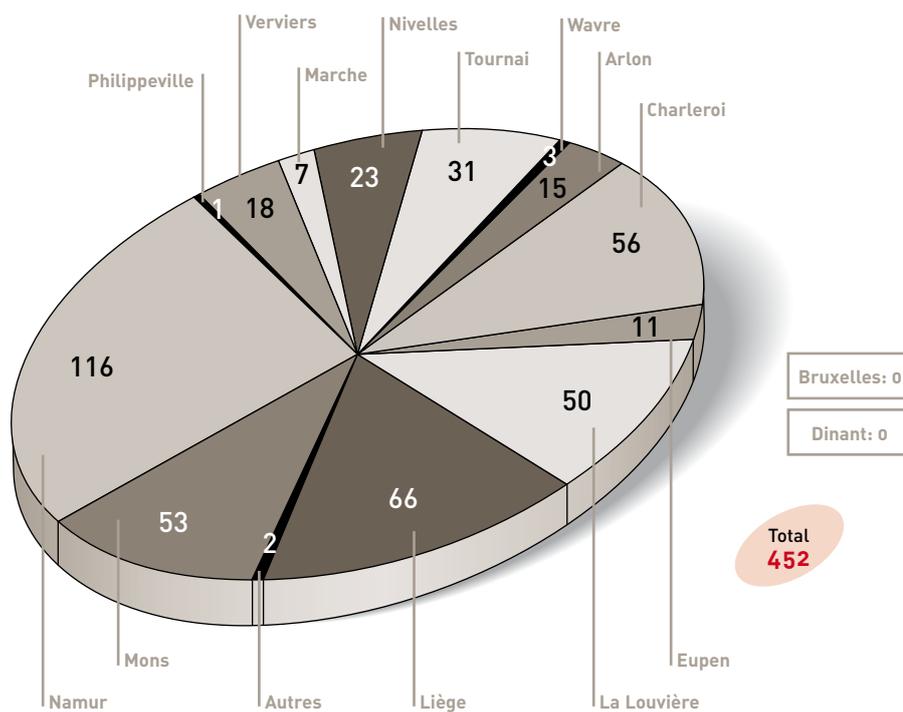
La SWDE suit avec 91 réclamations (soit 24,08%). Ensuite, nous avons l'AWIPH et la SWCS avec respectivement 42 (soit 11,11%) et 28 (soit 7,41%) dossiers.

Pour le reste, nous avons la SRWT avec 20 dossiers (soit 5,29%), le FOREM et la SOWAER avec 8 dossiers (soit 2,12%), l'IFAPME avec 6 dossiers (soit 1,59%). Le médiateur a ouvert deux réclamations relatives à la SPGE (soit 0,52%). Les autres sont concernés par une seule réclamation, à savoir la SPAQUE, les centres hospitaliers, l'IPW et l'OPT.

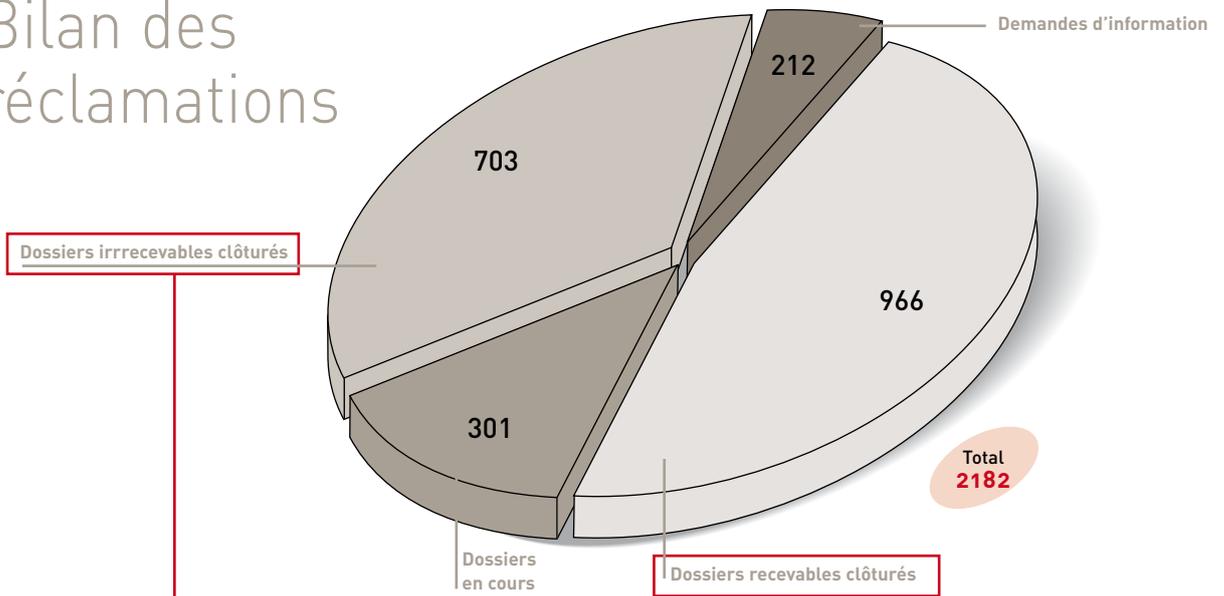
Réception des réclamations



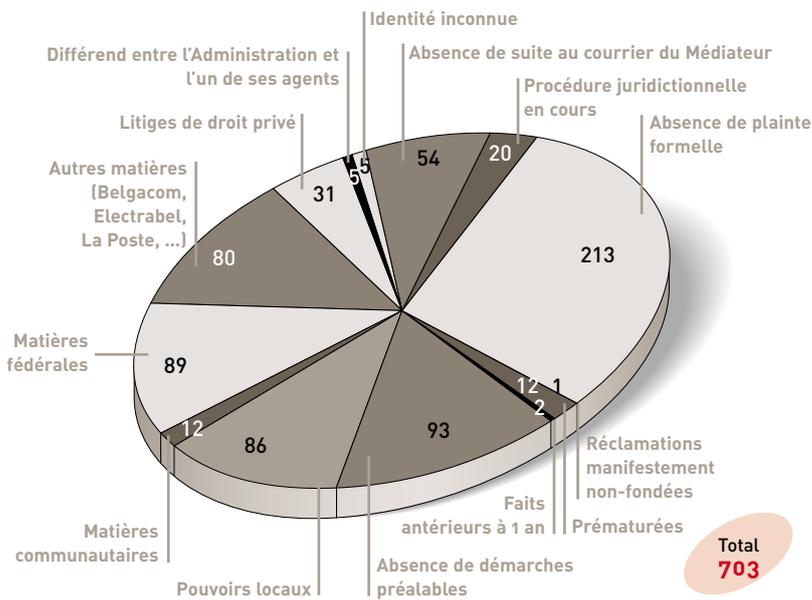
Réclamations orales



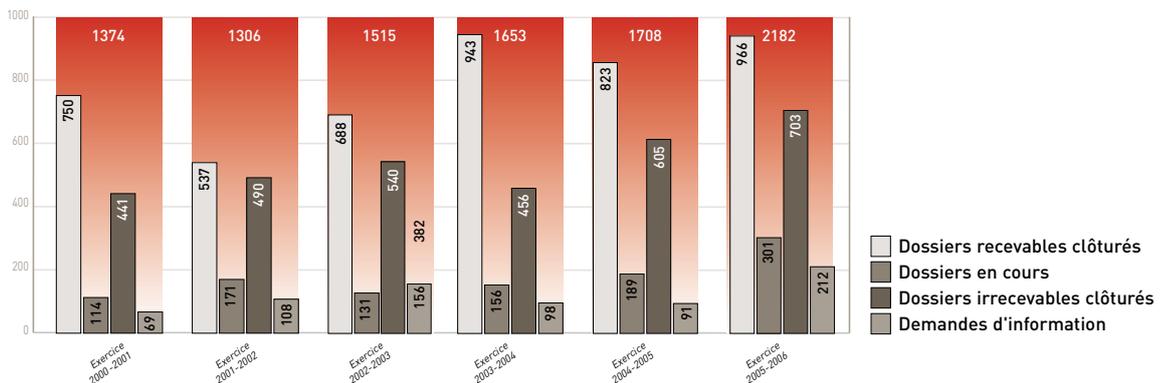
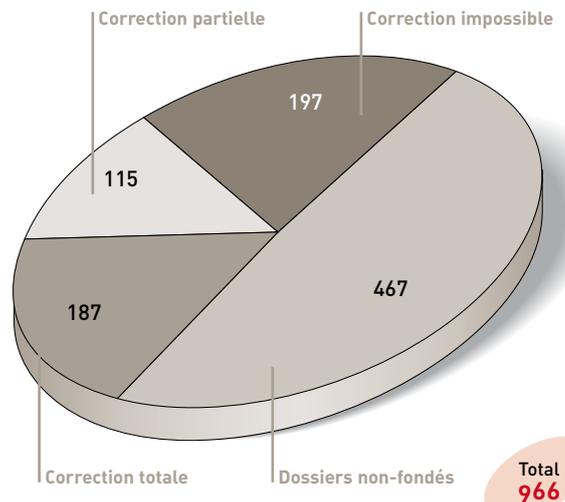
Bilan des réclamations



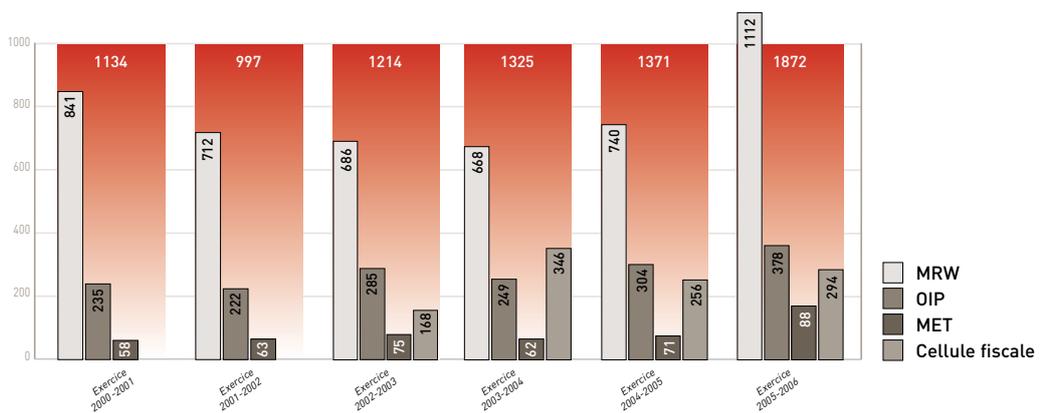
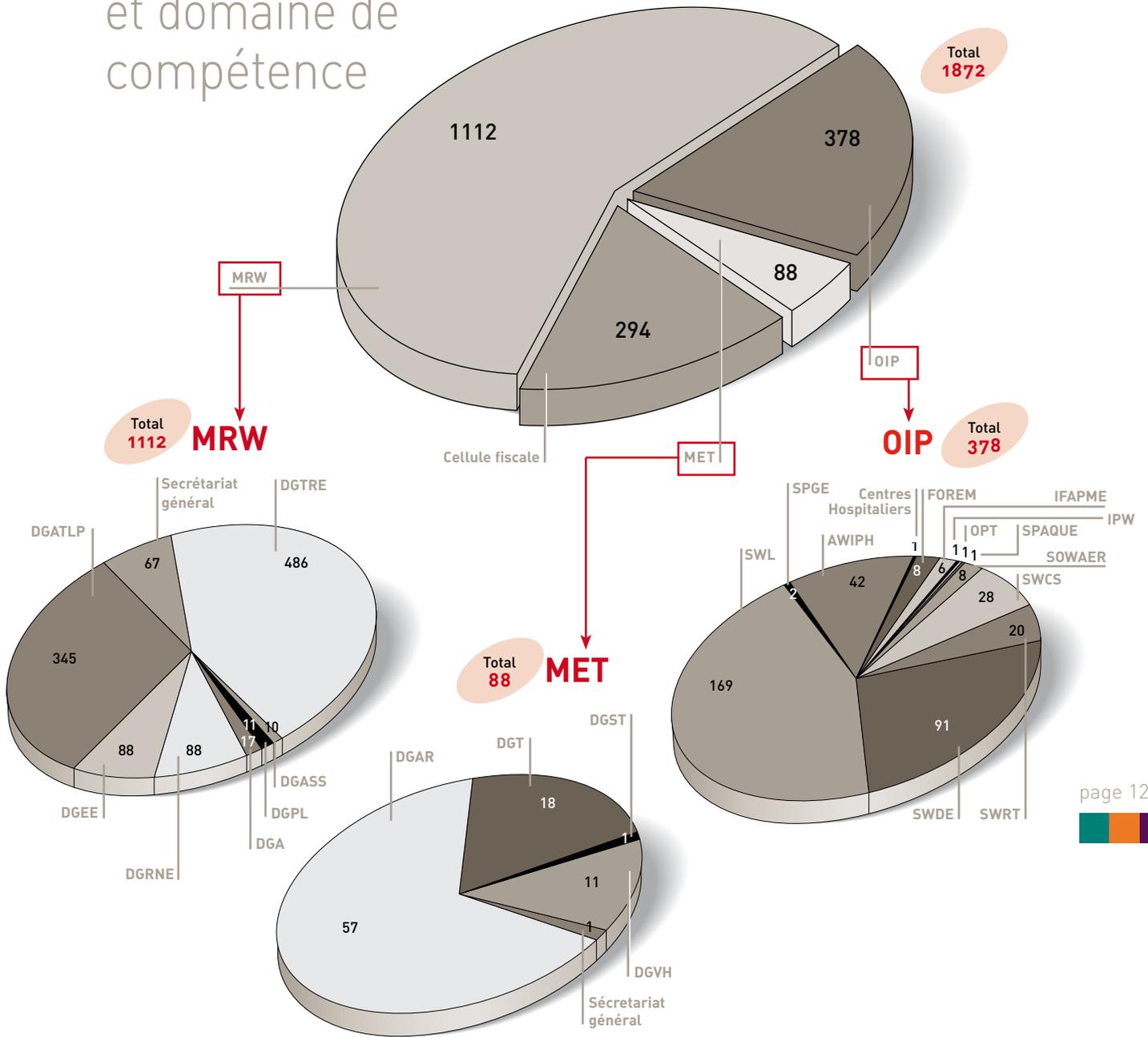
Dossiers irrecevables clôturés



Dossiers recevables clôturés



Répartition des réclamations par administration et domaine de compétence



Partie 5



Rapport de gestion

page 123

-
- I. **Budget**

 - II. **Contrôle financier**

 - III. **Personnel**

 - IV. **Collaboration avec d'autres institutions de médiation**

L'organisation financière et administrative de l'institution

La volonté du législateur a été d'accorder au médiateur de la Région wallonne non seulement une indépendance statutaire, mais également fonctionnelle et financière. Par là, la gestion administrative et financière représente une part importante de l'organisation générale du service.

Les aspects propres au budget, au contrôle financier et au personnel sont les aspects récurrents dans la gestion administrative et financière. Néanmoins, d'autres aspects plus «ponctuels» sont gérés au cours des différents exercices.



I. Budget

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

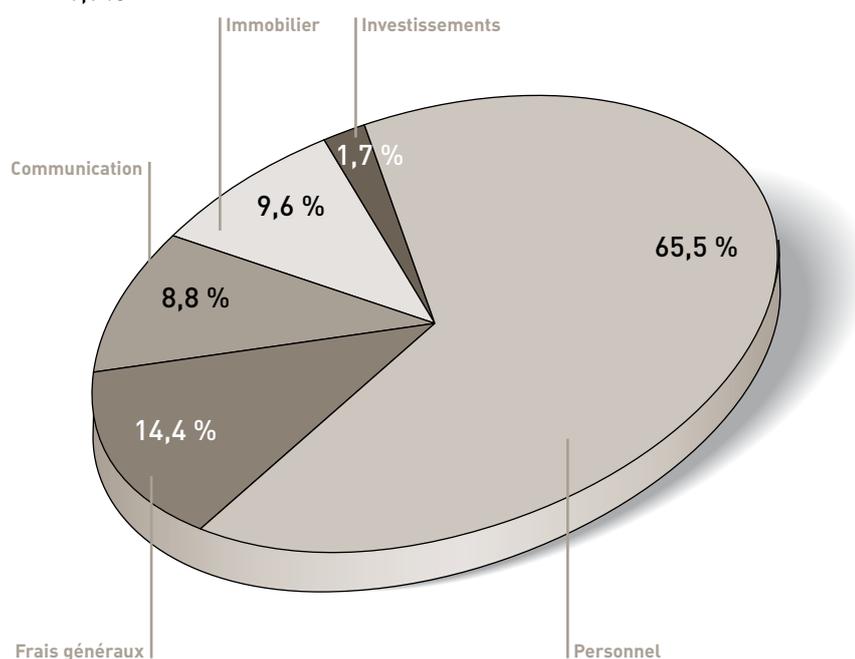
Pour l'exercice 2006, la dotation de l'institution s'est élevée à 1.681.000€ (1.629.000€ alloués en 2005).

Chaque année, le médiateur de la Région wallonne remet au président du Parlement wallon sa proposition de budget pour l'année suivante. Ce dernier est élaboré en interne en fonction des dépenses prévisionnelles et de la croissance de ces dernières.

Par rapport au budget de l'année 2005, les dépenses afférentes aux frais généraux, en ce compris les charges immobilières, ont été maîtrisées et n'ont connu aucune augmentation. Par contre, les dépenses relatives à la masse salariale ont subi une augmentation de 6%. Cette sensible augmentation est due principalement à une revalorisation barémique de 3,5% ayant pris cours le 1er septembre 2005. Le solde étant une indexation annuelle ainsi que l'évolution de carrière des agents au sein du service.

Le budget 2006 se répartit comme suit:

- Personnel: 65,5%
- Frais généraux: 14,4%
- Immobilier: 9,6%
- Communication: 8,8%
- Investissements: 1,7%



II. Contrôle financier

En raison de l'indépendance financière du médiateur, prévue par le décret du 22 décembre 1994, c'est au contrôle de la Cour des Comptes que le médiateur soumet, a posteriori, la gestion financière et comptable de l'institution.

Toutefois, le médiateur a décidé de soumettre sa comptabilité à un contrôle périodique externe et son bilan financier à l'examen d'un réviseur d'entreprises. L'objet principal de cette mission consiste à s'assurer que:

- l'organisation administrative et comptable répond aux exigences usuelles en la matière;
- les états financiers sont établis conformément aux règles légales régissant leur présentation.

Les contrôles sont menés conformément aux normes de l'institut des réviseurs d'entreprises. Le rapport pour l'exercice 2005 a été remis le 27 février 2006.

Les comptes de l'année 2005 ont été adressés au premier président de la Cour des Comptes le 15 mars 2006. Un agent de cette institution a effectué un contrôle sur place le 28 juin 2006. Le 26 octobre 2006, le médiateur recevait de la Cour des Comptes le rapport final signalant la clôture du contrôle. Celui-ci n'a donné lieu à aucune remarque.



III. Personnel



A la fin de l'exercice, le personnel du service du médiateur de la Région wallonne se composait de 15 personnes:

- Le médiateur;
- 4 premiers conseillers et 1 conseiller-adjoint (agents de niveau 1);
- 1 assistant et deux premiers assistants (services extérieurs, comptabilité, documentation) de niveau 2+;
- 2 secrétaires de direction, 1 premier rédacteur, 1 première secrétaire sténo-dactylo et 1 premier commis principal constituent l'équipe administrative;
- 1 premier huissier-chauffeur, en disponibilité depuis août 2003 suite à une incapacité de longue durée, a été remplacé par un agent contractuel temporaire.

La fonction des agents de niveau 1 est de gérer l'ensemble des réclamations. Chaque agent est responsable d'une ou plusieurs matières pour lesquelles il reçoit en priorité les dossiers. Néanmoins, chaque agent de niveau 1 demeure capable de gérer tout type de dossier.

La gestion administrative est assurée par un agent de niveau 1, assisté du premier assistant comptable et d'une secrétaire de direction.

Une première assistante, documentaliste de formation, assure la gestion quotidienne de la bibliothèque. Cet agent assure le classement de tous les quotidiens, des ouvrages acquis dans le cadre de la médiation, des documents parlementaires, ... via l'exploitation d'un logiciel développé sur base de notre savoir-faire et permettant à tout membre du personnel d'effectuer des recherches d'informations dans le cadre de la gestion des dossiers.

Trois agents assurent les 13 permanences décentralisées de l'institution. Un assistant en assure la coordination.

Le médiateur a accueilli 3 stagiaires:

- Une étudiante en dernière année de licence en droit, de l'université de Liège, et en dernière année d'un graduat en médiation, a suivi un stage de 80 heures qui lui a permis d'approfondir les aspects pratiques du métier de médiation.
- Un étudiant en troisième année de graduat en droit à la Haute Ecole d'Enseignement Supérieur de Namur. Le stage de 15 semaines lui a permis de se familiariser aux différentes étapes d'instruction d'une réclamation.
- Une étudiante, licenciée en sciences - politiques et effectuant un master en relations publiques et communication des entreprises à l'université catholique de Louvain-la-Neuve. Le stage de 5 semaines lui a permis de découvrir les modes de communication que l'institution du médiateur de la Région wallonne entretient avec les réclamants, l'administration, les citoyens en général dans ses actions de communication grand public.



IV. Collaboration avec d'autres institutions de médiation

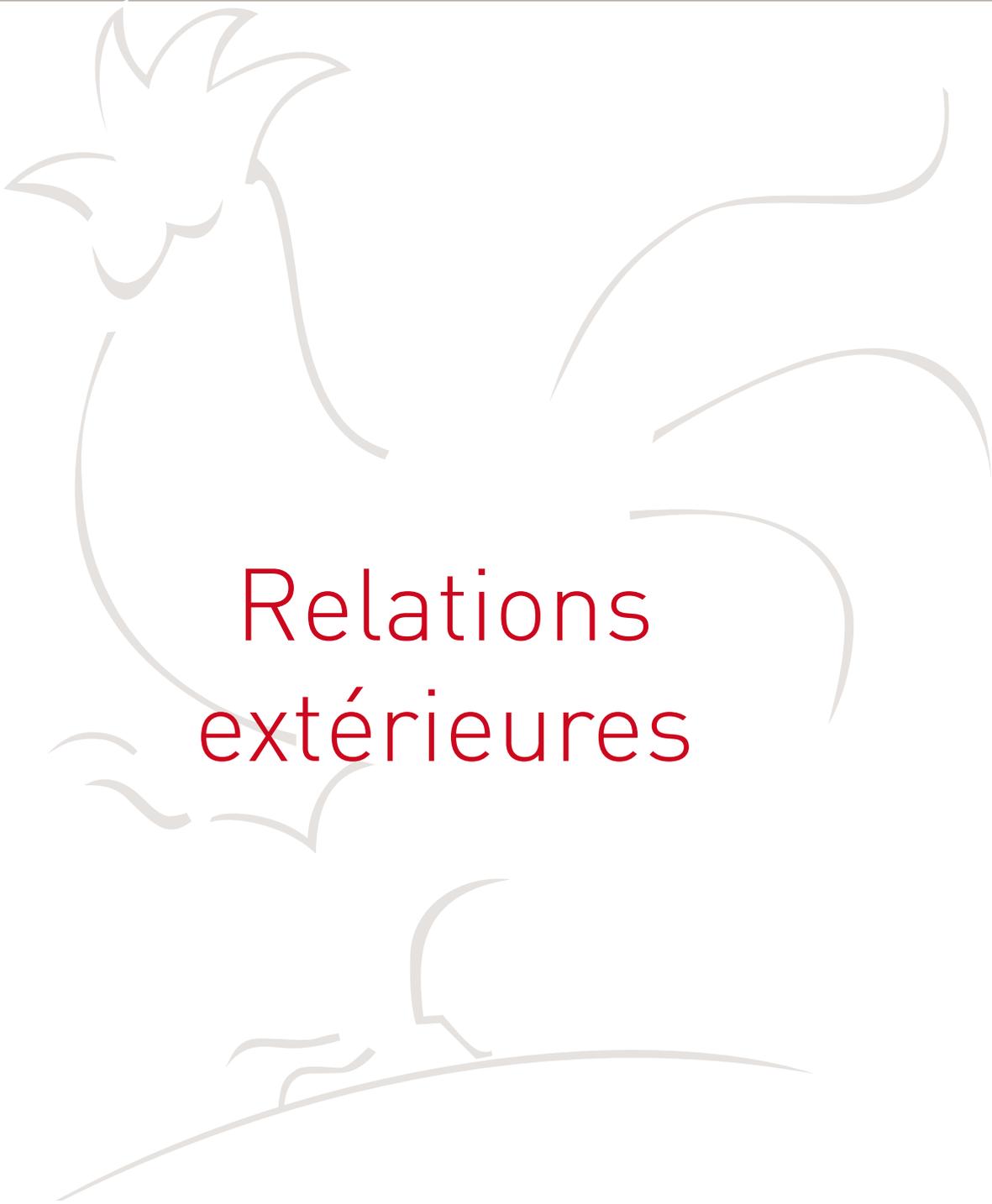
Le médiateur de la Région wallonne entretient, depuis leur création, des liens étroits avec les services de médiateurs de la Communauté française et du Grand Duché du Luxembourg. Rappelons que tant le service de la médiatrice de la Communauté française que celui du médiateur du Grand Duché de Luxembourg ont acquis le logiciel de gestion des réclamations développé par une société wallonne sur base des souhaits des agents du service du médiateur de la Région wallonne. Exploitant le même logiciel de gestion des réclamations, les agents des trois institutions s'échangent leurs bonnes pratiques et discutent de leurs méthodes de travail.

L'année 2006 a vu la concrétisation du projet de coopération avec des institutions africaines de médiation. En effet, dans le cadre de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF) et avec la collaboration des deux institutions précitées, le médiateur de la Région wallonne contribue à l'acquisition et à l'installation par les institutions de médiation du Mali et du Burkina Faso de son logiciel de gestion des réclamations.

Préalablement à l'installation du logiciel, programmée début novembre 2006, 3 agents des médiatures du Mali et du Burkina ont été accueillis en nos bureaux afin de recevoir une formation adéquate à l'utilisation de leur futur logiciel. Cette opération, qui sera répétée jusqu'au début 2007, permettra à 9 agents maliens et burkinabés d'être formés au sein des trois institutions : Région wallonne, Communauté française et Grand Duché de Luxembourg.

Notons également que pour mener à bien ce projet, le médiateur de la Région wallonne s'est associé aux services de la DRI, l'APEFE et l'AWEX, afin de disposer de leur expertise et de leur aide logistique et financière.

Partie 6



Relations extérieures



17 et 18 octobre 2005

Bruxelles

3e Conférence sur la Qualité des services «Dialoguer pour s'améliorer»

Exposé des expériences belges en matière de qualité dans les services publics (au niveau de l'Etat fédéral, des Régions et des Communautés)

21 octobre 2005

Anvers

Visite de monsieur Bernard STASI, médiateur honoraire de la République française

27 octobre 2005

Bruxelles

Colloque relatif à la gestion des ressources humaines dans le secteur public organisé par l'EFE (Edition – Formation – Entreprise)

Exposé d'un conseiller «Organisation des services et démarches Qualité»

8 novembre 2005

Bruxelles

Prestation de serment des médiateurs fédéraux devant le Parlement fédéral

17 novembre 2005

Namur

Visite d'une délégation coréenne dans les bureaux du service du médiateur de la Région wallonne

25 novembre 2005

Namur

Journée d'équipe «Diagnostic de communication et démarche de progrès au sein du service du médiateur»

28 novembre 2005

Parlement wallon

Journée académique «Les 10 ans de l'AWIPH et du décret du 6 avril 1995»

28 au 30 novembre 2005

Paris

IVe Congrès statutaire et Assemblée générale de l'AOMF

1 et 2 décembre 2005

Espace Meeting Européen, Dampremy

Colloque international «10 ans et après? Handicap, participation et inclusion: de la vision à la mise en œuvre»

Exploration des nouvelles politiques relatives aux personnes handicapées en Région wallonne, en Belgique et à l'étranger. Partage des expériences de terrain et exposés sur l'égalité des droits et de la non discrimination en matière de handicap.

14 décembre 2005

Namur

Rencontre avec la cellule easi-wal

Rédaction des formulaires - mention de l'existence du médiateur

10 janvier 2006

Bruxelles

Rencontre des médiateurs francophones belges

27 janvier 2006

Namur

Rencontre entre le service du médiateur et monsieur Michel LEBLANC, Directeur du transport scolaire au MET

17 et 18 février 2006

Marche

«Salon des mandataires» (photo 1 page 138)

Participation du médiateur aux ateliers et présentation du service du médiateur au sein d'un stand

28 février au 1er mars 2006

Paris

Bureau de l'AOMF

10 mars 2006

Namur

Rencontre inter staffs avec la Direction du Secrétariat du MRW

Amélioration des relations entre le service du médiateur et la Ministère de la Région wallonne

16-17 mars 2006

Lille

Colloque international «l'action publique au risque du client? Client - centrisme et citoyenneté»

Colloque organisé par le revue Politiques et Management public



17 mars 2006

Namur

Grande Région (photos 2 et 3 page 138)

Conférence: «La médiation: vers une citoyenneté transfrontalière renforcée»
Assemblée générale du réseau des médiateurs de la Grande Région

20 mars 2006

Namur

Conférence de presse pour la présentation du rapport annuel

Du 27 mars au 07 avril 2006

Burkina Faso et Mali

Mission de coopération (photo 4 page 138)

Mission d'évaluation des procédures et des moyens informatiques des médiatures du Burkina Faso et du Mali

24 avril 2006

Charleroi

Rencontre avec les membres de la cellule opérationnelle de l'AWIPH

25 avril 2006

Parlement wallon

Commission des affaires intérieures et de la fonction publique

Audition du médiateur de la Région wallonne, Rapport 2004-2005

25 avril 2006

Parlement wallon

Commission de l'environnement, des ressources naturelles, du tourisme, de la ruralité et de la politique agricole

Audition du médiateur de la Région wallonne, Rapport 2004-2005

27 avril 2006

Beez

Rencontre du ministre wallon des affaires intérieures et de la fonction publique, monsieur Philippe COURARD, dans le cadre du décret sur les intercommunales (aspect médiation)

5 mai 2006

Namur

Visite de madame Myriam BERTRAND, médiatrice du CHR de Namur

5 mai 2006

Liège

Assemblée générale de l'Union des villes et des communes
Colloque «Administration électronique: quel rôle pour les communes?» organisé par l'UVCW

6 mai 2006

Eupen

Colloque «Evaluation du statut de la Communauté germanophone de langue allemande en Belgique» organisé par le Gouvernement de la Communauté germanophone

9 mai 2006

Parlement wallon

Commission de l'économie, de l'emploi, du commerce extérieur et de la formation
Audition du médiateur de la Région wallonne, Rapport 2004-2005

9 mai 2006

Parlement wallon

Commission des affaires générales, de la simplification administrative, des fonds européens, du règlement et de la comptabilité
Audition du médiateur de la Région wallonne, Rapport 2004-2005

9 mai 2006

Mons

Le médiateur est l'invité de l'émission «Appelez, on est là» de Vivacité

11 mai 2006

Parlement wallon

Commission de l'aménagement du territoire, des transports, de l'énergie et du logement
Audition du médiateur de la Région wallonne, Rapport 2004-2005

17 mai 2006

Liège

Rencontre avec des membres de la Commission du Bourgmestre de la ville de Liège «Médiation communale»



22 mai 2006

Parlement wallon

Commission de l'action sociale et de la santé

Audition du médiateur de la Région wallonne, Rapport 2004-2005

22 mai 2006

Parlement wallon

Commission du budget, des finances, de l'équipement et du patrimoine

Audition du médiateur de la Région wallonne, Rapport 2004-2005

29 mai 2006

Namur

Participation d'un conseiller à la formation «biomasse» organisée par la Division de l'énergie.

1^{er} juin 2006

Trèves

Sommet de la Grande Région – Rapport sur les atouts du Réseau des médiateurs de la Grande Région

6 juin 2006

Parlement wallon

Commission des affaires intérieures et de la fonction publique

Adoption des conclusions générales du dixième rapport annuel

Du 11 au 14 juin 2006

Vienne

Assemblée générale du groupe Europe de l'IOI

15 juin 2006

Anvers

Journée d'études «Klachtenbehandeling» organisée par l'Université d'Anvers UAMS (Universiteit Antwerpen Management School)

Etude du nouveau décret flamand sur les communes

Du 19 au 28 juin 2006

Namur

Accueil et formation d'un collaborateur de la médiation du Burkina Faso dans le cadre de projet de coopération informatique

22 juin 2006

Namur

Rencontre avec le Rédacteur en chef du journal Sidwaya (Burkina Faso), monsieur Ibrahim SAKANDE

Du 23 au 28 juin 2006

Namur

Accueil et formation de deux collaborateurs de la médiation du Mali dans le cadre du projet de coopération informatique

5 juillet 2006

Namur

Visite de Jean-Marie HANNESSE, médiateur des pensions: démonstration du logiciel de gestion des réclamations «GREF»

5 juillet 2006

Parlement wallon

Présentation du rapport final clôturant les auditions du médiateur et l'examen du 10^{ème} rapport annuel en séance plénière

12 septembre 2006

Arsenal, Namur

Colloque «Les Assises des Services de santé mental»

Présentation des résultats de l'e-colloque dirigé par madame la ministre VIENNE, visant la consultation du secteur permettant d'analyser l'offre de soins des Services de Santé Mentale et d'envisager de nouvelles perspectives d'avenir.

22 septembre 2006

Arras

Rencontre du médiateur de la République française, monsieur Jean-Paul DELEVOYE

25 et 26 septembre 2006

Luxembourg

Bureau de l'AOMF

26 au 29 septembre 2006

Finlande

Participation d'un conseiller à la Conférence internationale sur la qualité des services publics. ("Building Sustainable Quality").



Relations extérieures

1



2



3



4



La légende de ces photos se trouve dans la liste ci-avant.

Partie 7



Annexes

- I. **Le décret instituant le médiateur de la Région wallonne**

- II. **Liste des acronymes et abréviations**

- III. **Les permanences**

- IV. **Les médiateurs**

- VI. **Table des matières**



22 DECEMBRE 1994. - DÉCRET PORTANT CRÉATION DE L'INSTITUTION DE MÉDIATEUR DE LA RÉGION WALLONNE

(MB DU 19/01/1995 P. 1344)

Session 1993-1194

Documents du Conseil (255). Nos 1 à 7.

Compte rendu intégral. - Séance publique du 16 décembre 1994.

Discussion. - Vote.

Ce décret a été modifié par:

- le décret du 16 février 1995;
- le décret du 6 février 1997;
- le décret du 26 juin 1997;
- le décret du 7 mars 2001;

Coordination officielle

CHAPITRE I^{er}. - Du médiateur de la Région wallonne

Article 1^{er}. Le médiateur de la Région wallonne reçoit, dans les conditions fixées par le présent décret, les réclamations concernant, dans leurs relations avec les administrés, le fonctionnement des autorités administratives régionales wallonnes, à l'exclusion des autorités administratives dotées par la loi ou le décret, ou en application de ceux-ci, de leur propre médiateur.

Tous les documents quelconques émanant des autorités administratives de la Région wallonne, à destination de l'information du public, mentionnent l'existence des services du médiateur (Décret du 26 juin 1997, art. 1^{er}).

CHAPITRE II. - Organisation du service de médiation

Art. 2. Le médiateur est, après appel public aux candidatures et une procédure de sélection fixée par le règlement d'ordre intérieur (Décret du 26 juin 1997, art. 2), nommé par le Conseil régional wallon pour une période de six ans, renouvelable une fois.

Il prête, entre les mains du Président du Conseil régional wallon, le serment suivant: «Je jure de m'acquitter des devoirs attachés à mes fonctions en toute conscience et impartialité.»

Art. 3. Pour être nommé, le médiateur doit:

- 1° être Belge;
- 2° être d'une conduite irréprochable et jouir des droits civils et politiques;
- 3° être porteur d'un diplôme donnant accès aux fonctions du niveau 1 des administrations de l'Etat;
- 4° justifier d'une expérience utile d'au moins cinq ans dans le secteur public ou privé;
- 5° avoir son domicile en Région wallonne.

Art. 4. Pendant la durée de son mandat, le médiateur ne peut être titulaire d'aucune des fonctions ou aucun des mandats suivants:

- 1° la fonction de magistrat, notaire ou huissier de justice;
- 2° la profession d'avocat;
- 3° la fonction de ministre d'un culte reconnu ou le délégué d'une organisation reconnue par la loi qui offre une assistance morale selon une conception philosophique non confessionnelle;
- 4° un mandat public conféré par élection; de plus il ne peut être candidat à un tel mandat pendant les quatre années qui suivent sa sortie de charge;
- 5° un emploi rémunéré dans les services publics régionaux ou un mandat public conféré par la Région;
- 6° membre du personnel des forces armées;



7° toute fonction qui puisse compromettre le bon exercice de sa mission ou porter atteinte à son indépendance, son impartialité ou la dignité de ses fonctions. Le titulaire d'un mandat public conféré par l'élection qui accepte sa nomination en qualité de médiateur est démis de plein droit de son mandat électif.

Les articles 1^{er}, 6, 10, 11 et 12 de la loi du 18 septembre 1986 instituant le congé politique pour les membres du personnel des services publics sont applicables, s'il échet et moyennant les adaptations nécessaires, au médiateur.

Art. 4bis. §1^{er}. Lorsqu'il constate que le médiateur est empêché, le Conseil régional wallon nomme, pour la durée de l'empêchement, un médiateur suppléant parmi les membres du personnel du service médiateur visé à l'article 8, §2, et répondant aux conditions prévues à l'article 3.

§2. L'empêchement est une situation qui place le médiateur dans l'impossibilité d'exercer ses fonctions et qui est constatée par décision du Conseil régional wallon (Décret du 26 juin 1997, art. 3).

§3. Le médiateur suppléant remplace le médiateur dans l'exercice de sa fonction. Dans ce cas, il a les mêmes droits et devoirs que le médiateur.

§4. Dès l'instant où le Conseil constate le fin de l'empêchement, le médiateur suppléant réintègre sa fonction antérieure (Décret du 6 février 1997, art. 1^{er}).

Art. 5. §1^{er}. Le Conseil régional wallon peut mettre fin aux fonctions du médiateur:

1° à sa demande;

2° lorsqu'il a atteint l'âge de 65 ans;

3° lorsque son état de santé compromet gravement l'exercice de ses fonctions.

Sans préjudice de l'adoption de mesures administratives conservatoires que constituent les suspensions provisoires des fonctions et du traitement, le Conseil régional wallon peut révoquer le médiateur:

1° s'il accepte une des fonctions ou un des mandats visés à l'article 4, alinéa 1^{er};

2° pour des motifs graves.

§2. Dans tous les cas visés au paragraphe précédent ou en cas de décès du médiateur, le Conseil régional wallon nomme un médiateur ad interim parmi les membres du personnel du service du médiateur visé à l'article 8, §2, et répondant aux conditions prévues à l'article 3.

§3. Le médiateur ad interim remplace le médiateur dans l'exercice de ses fonctions. Dans ce cas, il a les mêmes droits et devoirs que le médiateur.

§4. Le Conseil régional wallon nomme un nouveau médiateur selon les dispositions de l'article 2. Cette nomination doit intervenir dans les meilleurs délais et, au plus tard, six mois à dater de la vacance de la fonction, les mois de juillet et d'août n'entrant pas en ligne de compte dans le calcul de ce délai (Décret du 26 juin 1997, art. 4).

Art. 6. §1^{er}. Les règles régissant le statut pécuniaire des conseillers de la Cour des Comptes, contenues dans la loi du 21 mars 1964 relative aux traitements des membres de la Cour des Comptes, sont applicables au médiateur.

§2. Abrogé par le Décret du 16 février 1995, art. 1^{er}

Art. 7. Dans la limite de ses attributions, le médiateur ne reçoit d'instruction d'aucune autorité. Il ne peut être relevé de sa charge, en raison d'actes qu'il accomplit dans le cadre de ses fonctions. Il jouit d'une immunité spéciale dans l'expression d'avis ou d'opinions qu'il émet dans le cadre de ses fonctions.

Art. 8. §1^{er}. Les crédits nécessaires au fonctionnement du service du médiateur sont inscrits au budget des dépenses.

Le médiateur présente ses comptes au contrôle de la Cour des Comptes.

Le médiateur communique au Conseil régional wallon son projet de budget et ses comptes, ainsi que les remarques de la Cour des Comptes (Décret du 7 mars 2001, art. 1^{er}).

§2. Sur proposition du médiateur, le Conseil régional nomme et révoque les membres du personnel qui assistent le médiateur dans l'exercice de ses fonctions. Le médiateur dirige son personnel.

Le statut et le cadre du personnel sont arrêtés par le Conseil régional wallon sur proposition du médiateur. Ce cadre prévoit au moins un agent ayant une connaissance approfondie de la langue allemande pour assister le médiateur dans l'examen des réclamations introduites dans cette langue.

Il peut se faire assister par des experts.

L'article 458 du Code pénal est applicable au médiateur, à son personnel et aux experts qui l'assistent.

CHAPITRE III. - Saisine du service de médiation

Art. 9. §1^{er}. Toute personne physique ou morale qui estime, à l'occasion d'une affaire la concernant, qu'une autorité administrative visée à l'article 1^{er} n'a pas agi conformément à la mission de service public qu'elle doit assurer, peut introduire sans frais une réclamation individuelle, par écrit ou sur place, auprès du médiateur. Cette réclamation pourra être introduite en langue française ou en langue allemande.

§2. La réclamation doit être précédée de l'exercice des recours administratifs prévus ainsi que des démarches nécessaires auprès des autorités intéressées aux fins d'obtenir satisfaction.

CHAPITRE IV. - Procédure d'examen des réclamations

Art. 10. §1^{er}. Le médiateur peut refuser de traiter une réclamation lorsque:

- 1° elle est manifestement non fondée;
- 2° la réclamation se rapporte à des faits qui se sont produits plus d'un an avant l'introduction de la réclamation; toutefois, lorsqu'un recours administratif ou juridictionnel a été exercé, le délai nécessaire à cette procédure n'est pas pris en compte pour l'application de la présente disposition;



3° les recours administratifs prévus n'ont pas été exercés ou lorsque le réclamant n'a manifestement accompli aucune démarche auprès de l'autorité administrative pour obtenir satisfaction;

4° elle concerne des matières qui font l'objet d'une action civile ou pour lesquelles une procédure pénale est en cours.

§2. Une réclamation est irrecevable si: 1° l'identité du réclamant est inconnue; 2° le médiateur est incompétent; 3° elle porte sur un différend entre les autorités administratives visées à l'article 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 délai visé au paragraphe précédent, de sa décision de traiter ou non sa réclamation. Le refus de traiter une réclamation est motivé.

Le médiateur informe l'autorité administrative de la réclamation qu'il compte instruire.

Art. 11. L'examen d'une réclamation est suspendu lorsqu'elle fait l'objet d'un recours administratif ou juridictionnel.

L'autorité administrative et le réclamant avertissent le médiateur du recours introduit.

Pour autant que de besoin, le médiateur en informe le réclamant, dans le délai visé au paragraphe 3 de l'article 10.

L'introduction et l'examen de la réclamation ne suspendent ni n'interrompent les délais de recours.

Art. 12. §1^{er}. Le médiateur s'efforce de concilier les points de vue du réclamant et des services concernés.

§2. Le médiateur peut imposer des délais impératifs de réponse aux autorités administratives auxquelles il adresse des questions.

§3. Lorsqu'une réclamation lui paraît justifiée, le médiateur fait toutes les recommandations qui lui paraissent de nature à régler les difficultés dont il est saisi et, le cas échéant, toutes propositions tendant à améliorer le fonctionnement de l'autorité administrative concernée. Il en informe le ministre responsable.

§4. Lorsqu'il apparaît au médiateur, à l'occasion d'une réclamation dont il a été saisi, que l'application de dispositions législatives, décrétales ou réglementaires aboutit à une iniquité, il peut recommander à l'autorité administrative mise en cause toute solution permettant de régler en équité la situation du requérant, proposer à l'autorité compétente toutes mesures qu'il estime de nature à y remédier et suggérer les modifications qu'il lui paraît opportun d'apporter à des textes législatifs, décrets ou réglementaires. Il en informe le ministre responsable.

§5. Le médiateur ne peut remettre en cause le bien-fondé d'une décision juridictionnelle mais a la faculté de faire des recommandations à l'autorité administrative mise en cause. Il peut, en outre, en cas d'inexécution d'une décision de justice passée en force de chose jugée, enjoindre à l'organisme mis en cause de s'y conformer dans un délai qu'il fixe. Si cette injonction n'est pas suivie d'effet, l'inexécution de la décision de justice fait l'objet d'un rapport spécial présenté dans les conditions prévues à l'article 16, alinéa 2, et publié au Moniteur belge.

§6. Le médiateur est informé de la suite donnée à ses interventions.

Si une autorité administrative estime ne pas devoir tenir compte d'une recommandation formulée par le médiateur, elle lui adresse une réponse motivée.

A défaut de réponse satisfaisante dans le délai qu'il a fixé, il peut rendre publiques ses recommandations. L'autorité administrative mise en cause peut rendre publique la réponse faite et, le cas échéant, la décision prise à la suite de la démarche faite par le médiateur. Cette publication se fait dans les conditions prévues à l'article 16, alinéa 2.

§7. Le réclamant est tenu périodiquement informé des suites réservées à sa réclamation.

Art. 13. §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.



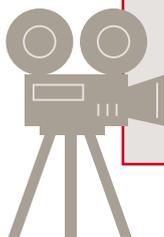
CHAPITRE V. - Du rapport du médiateur

page 146

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.



Visionner la vidéo du cheminement d'une réclamation sur le site <http://mediateur.wallonie.be>

En plus d'une newsletter, le médiateur diffuse une enews mensuelle à laquelle vous pouvez vous inscrire via le site <http://mediateur.wallonie.be>

Newsletter n° 2 - Novembre 2006


Le Médiateur de la Région wallonne
écouter pour concilier

Edito

Voici déjà le deuxième numéro de l'enews du médiateur de la Région wallonne.

Vous la recevrez de manière automatique jusqu'à la fin de l'année 2006. Au-delà de ce délai, si vous désirez la recevoir, vous devez vous inscrire via le site internet du médiateur ou en cliquant directement en bas de cette page. Dans le cas contraire, vous ne recevrez plus cette enews.

N'hésitez pas à la transférer à votre entourage pour leur faire découvrir le médiateur de la Région wallonne....

>>>Le rapport annuel

Au cours de ce dernier exercice, le service du médiateur de la Région wallonne a enregistré 2.182 dossiers, soit une augmentation de l'ordre de 27,8% du nombre de réclamations par rapport à l'exercice précédent.

Les grandes tendances relatives aux domaines de mécontentement évoluent peu, hormis une augmentation significative des réclamations relatives aux primes à l'énergie (486 dossiers). Cet accroissement doit être examiné au regard du succès important de ces nouvelles mesures d'aides instaurées depuis janvier 2004.

La redevance radio-télévision, l'aménagement du territoire, les aides au logement, le logement social, l'environnement constituent, à l'instar des années précédentes, les principaux domaines de réclamations.

Le rapport annuel sera remis au Parlement wallon début de l'année 2007.

>>> Le retard de paiement des allocations de démanagemement et de

II. Liste des acronymes et abréviations

ADeL	Allocations de déménagement et de loyer
AGW	Arrêté du Gouvernement wallon
AOMF	Association des Ombudsmans et Médiateurs francophones
APAQ-W	Agence wallonne pour la promotion de l'agriculture de qualité
APE	Aide à la promotion de l'emploi
APEFE	Association pour la Promotion de l'Education et de la Formation à l'Etranger
ARGB	Association royale des Gaziers de Belgique
ASBL	Association sans but lucratif
AWEX	Agence wallonne à l'exportation
AWIPH	Agence wallonne pour l'intégration des personnes handicapées
CAF	Cadre d'auto-évaluation de la fonction publique
CCLP	Comité consultatif des locataires et Propriétaires
CIA	Centre d'information et d'accueil
CGT	Commissariat général au Tourisme
COCOF	Commission communautaire française
CPAS	Centre public d'action sociale de Wallonie
CPMO	Concertation permanente des médiateurs et ombudsmans
CRAC	Compte-rendu analytique de commission
CRI	Compte-rendu intégral
CVA	Coût-vérité assainissement
CVD	Coût-vérité distribution
CWATUP	Code wallon de l'aménagement du territoire, de l'urbanisme et du patrimoine
DGA	Direction générale de l'Agriculture
DGAR	Direction générale des Autoroutes et des Routes
DGASS	Direction générale de l'Action sociale et de la Santé
DGEE	Direction générale de l'Economie et de l'Emploi
DGPL	Direction générale des Pouvoirs locaux
DGATLP	Direction générale de l'Aménagement du Territoire, du Logement et du Patrimoine
DGRE	Direction générale des Relations extérieures
DGRNE	Direction générale des Ressources naturelles et de l'Environnement
DGST	Direction générale des Services techniques

DGT	Direction générale des Transports
DGTRE	Direction générale des Technologies, de la Recherche et de l'Energie
DGVH	Direction générale des Voies hydrauliques
DPE	Division de la Police de l'environnement
DPR	Déclaration de politique régionale
DRI	Direction des Relations internationales
FEDER	Fonds européen de développement régional
FOREM	Office wallon de la Formation professionnelle et de l'Emploi
IFAPME	Institut de formation en alternance des indépendants et des Petites et Moyennes Entreprises
IOI	Institut international des Ombudsmen
INAMI	Institut national d'assurance maladie-invalidité
IPW	Institut du patrimoine wallon
MET	Ministère de l'Economie et des Transports
MRW	Ministère de la Région wallonne
NIMBY	Not in my backyard (= pas dans mon jardin)
OIP	Organisme d'intérêt public
OPT	Office de promotion du tourisme
OWDR	Office wallon de développement rural
PAC	Politique agricole commune
PEI	Programme exceptionnel d'investissement
PME	Petites et Moyennes Entreprises
Programme ADI	Programme Adjoint de direction interne
RESA	Décret de relance économique et de simplification administrative du 2 février 2005
ROI	Règlement d'ordre intérieur
SLSP	Société de logement de service public
SOWAER	Société wallonne des aéroports
SPAQUE	Société publique d'aide à la Qualité de l'environnement
SPGE	Société publique de gestion de l'eau
SRWT	Société wallonne des transports
SWL	Société wallonne du Logement
SWCS	Société wallonne du crédit social
SWDE	Société wallonne des Eaux



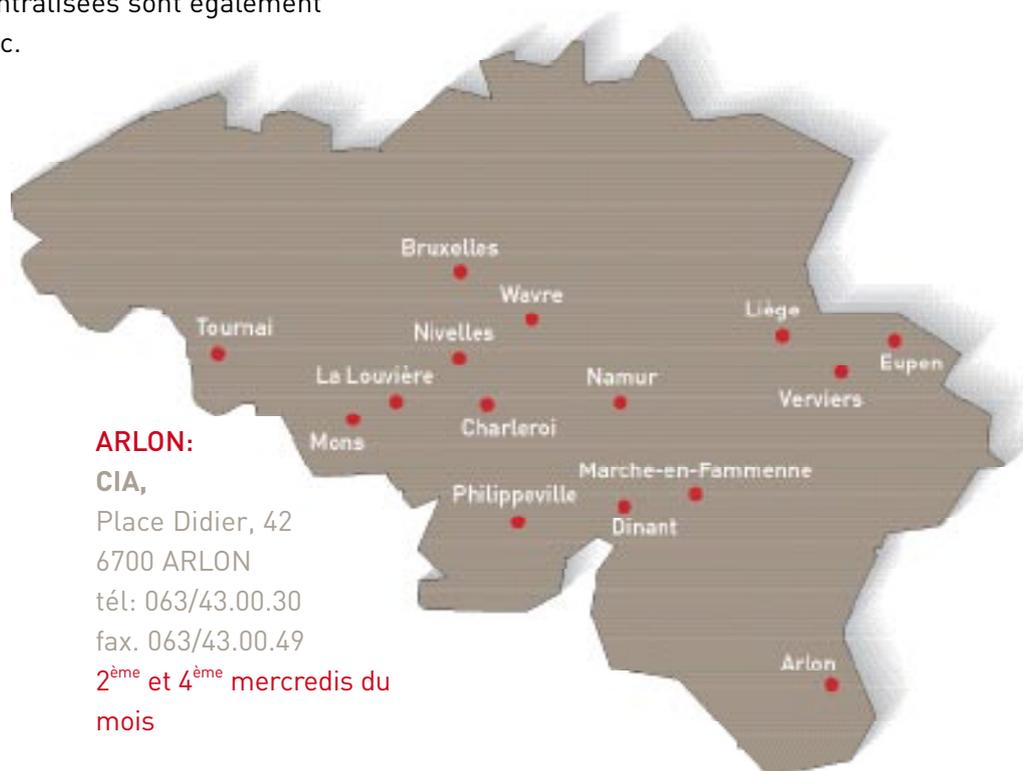
TEACCH	Treatment and education of autistic and related communication handicapped children
TEC	Société des Transports en commun
UVCW	Union des Villes et des Communes de Wallonie

III. Les permanences

Toute réclamation peut être déposée sur place, avec ou sans rendez-vous, au siège du service de la médiation à Namur, du lundi au vendredi de 8h30 à 17h00.

Le jeudi, une permanence se tient jusqu'à 19h00.

Des permanences décentralisées sont également à la disposition du public.



DINANT :

Bâtiments du FOREM,

rue Barre, 11-13

5500 DINANT

Tél. 081/32.19.11

Sur rendez-vous

PHILIPPEVILLE :

Hôtel de Ville,

place d'Armes, 12

5600 PHILIPPEVILLE

Tél. 081/32.19.11

Sur rendez-vous

TOURNAI :

CIA,

rue de la Wallonie, 19-21

7500 TOURNAI

Tél. 069/53.26.70

Fax 069/84.35.03

1^{er} et 3^{ème} mardis du mois

LA LOUVIÈRE:

CIA,

Rue de Bouvy 7

7100 LA LOUVIERE

tél: 064/23.79.20

fax: 064/23.79.39

1^{er} et 3^{ème} jeudis du mois

ARLON:

CIA,

Place Didier, 42

6700 ARLON

tél: 063/43.00.30

fax. 063/43.00.49

2^{ème} et 4^{ème} mercredis du mois

EUPEN:

CIA,

Gospertstrasse 11-13

4700 EUPEN

tél. 087/59.65.20

fax. 087/59.65.30

2^{ème} et 4^{ème} lundis du mois

NIVELLES:

CIA,

Rue de Namur, 67

1400 NIVELLES

tél. 067/41.16.70

fax. 067/41.16.77

2^{ème} et 4^{ème} mardis du mois

VERVIERS :

CIA,

rue Xhavée, 86

4800 VERVIERS

Tél. 087/44.03.50

Fax 087/44.03.69

1^{er} et 3^{ème} mardis du mois

WAVRE :

CIA,

rue de Bruxelles, 48-50

1300 WAVRE

Tél. 010/68.73.50

Fax 010/68.73.69

Sur rendez-vous

Permanences communes des médiateurs de la Région wallonne,
de la Communauté française et du Fédéral

CHARLEROI :

CIA,

rue de France, 3

6000 CHARLEROI

Tél. 071/20.60.80

Fax 071/20.60.99

2^{ème} et 4^{ème} mardis du mois

LIEGE :

CIA,

place Saint-Michel, 86

4000 LIEGE

Tél. 04/250.93.30

Fax 04/250.93.39

1^{er} et 3^{ème} lundis du mois

MARCHE-EN-FAMENNE :

Administration communale,

Service Population

Château Vanderstraeten

Bld du Midi, 22

6900 MARCHE-EN-FAMENNE

Tél 081/32.19.11 ou 084/32.70.10

2^{ème} et 4^{ème} lundis du mois

MONS :

CIA,

rue de la Seuwe, 18-19

7000 MONS

Tél. 065/22.06.80

Fax 065/22.06.99

2^{ème} et 4^{ème} jeudis du mois

BRUXELLES:

Service de la Médiatrice

de la Communauté française

Rue des Poissonniers, 11-13

1000 BRUXELLES

Tél. 02/548.00.70

Fax 02/548.00.80

Tous les jeudis de 9H à 19H

sur rendez-vous

BRUXELLES:

Service du Collège

des Médiateurs fédéraux

Rue Ducale 43

1000 BRUXELLES

Tél. 02/289.27.27

Du lundi au vendredi,

avec ou sans rendez-vous

NAMUR:

Service du Médiateur

de la Région wallonne

Rue Lucien Namèche, 54

Tél. 081/32.19.11

Fax 081/32.19.00

5000 NAMUR

Du lundi au vendredi

Tous les jeudis, de 9H à 19H

IV. Les médiateurs

Médiateur européen

Monsieur Nikiforos Diamandouros

Avenue du Président Robert Schuman, 1
- BP 403
F-67001 STRASBOURG Cedex
FRANCE
<http://www.euro-ombudsman.eu.int>

Médiatrice fédérale francophone

Madame Catherine De Bruecker

Rue Ducale 43
BRUXELLES
Tél: 02/289.27.27
<http://www.mediateurfederal.be>

Médiatrice de la Communauté française

Madame Marianne De Boeck

Rue des Poissonniers 11-13, bte 7
1000 BRUXELLES
Tél: 02/548.00.70
<http://www.mediateurcf.be>

Délégué général des Droits de l'enfant de la Communauté française

Monsieur Claude Lelièvre

Rue des Poissonniers 11-13, bte 5
1000 BRUXELLES
Tél: 02/223.36.99
<http://www.cfwb.be/dgde>

Médiateur francophone des Pensions

Monsieur Jean-Marie Hanneesse

WTC III, Boulevard Simon Bolivar, 30/5
1000 BRUXELLES
Tél: 02/208.31.33
<http://www.ombudsmanpensions.be>

Médiateur de la Ville de Charleroi

Monsieur Jean-Luc Labbé

Rue Léopold 41
CHARLEROI
Tél: 0800/10.203

Médiateur de la Ville de La Louvière

Monsieur Georget Canon

Rue de la Loi 18
7100 LA LOUVIERE
Tél: 0800/95.265

Médiateur francophone de la Poste

Monsieur Xavier Godefroid

Rue Royale 97, 2ème étage
1000 BRUXELLES
Tél: 02/204.81.00
<http://www.ombudsman.post.be>

Médiateur francophone de la SNCB

Monsieur Jean-Marc Jeanfils

Kantersteen 4
1000 BRUXELLES
Tél: 02/525.40.01
<http://www.b-rail.be/ombudsman>

Médiateur francophone pour les Télécommunications

Monsieur Jean-Marc Vekeman

Place des Barricades 1
1000 BRUXELLES
Tél: 02/223.06.06
<http://www.mediateurtelecom.be>



V. Table des matières

Partie 1	Edito	9
	Les faits marquants de l'exercice	11
	1. La poursuite des efforts de proximité et d'accessibilité du médiateur	11
	2. Le renforcement de la collaboration avec les administrations et les organismes d'intérêt public	12
	3. Les relations avec le Parlement wallon	13
	4. Les relations avec d'autres institutions de médiateur	14
	5. L'organisation interne du service du médiateur	16
Partie 2	Recommandations d'ordre général	17
	I. Introduction générale	19
	II. Evolution et suivi des recommandations d'ordre général concernant l'institution de médiateur de la Région wallonne ainsi que la médiation publique	21
	1. La fonction de médiation au niveau des pouvoirs locaux	21
	2. La suspension du délai de prescription dans le cadre d'un recours à l'administration et la légitimité de l'intervention du médiateur, dès lors que le recours administratif a été exercé.	22
	3. Une procédure de traitement des réclamations de première ligne, interne à l'administration	22
	4. Le renforcement des droits des usagers: la création de comités d'usagers	23
	5. l'obligation pour les autorités administratives d'informer le public de l'existence du médiateur de la Région wallonne.	24
	6. la création d'un réseau de correspondants du médiateur	24
	III. Les recommandations générales concernant les relations entre le citoyen et l'administration	25
	1. Qualité de l'information relative aux formulaires administratifs et accompagnement des demandeurs dans la constitution des dossiers de demande d'aide régionale.	25
	2. Motivation des actes et décisions administratifs	25
	3. Jurisprudence administrative	26
	4. Procédure contradictoire	26
	5. Accusé de réception des courriers et documents transmis par le citoyen à l'Administration	27
	6. Certification de qualité de type ISO dans le cadre des envois administratifs	27
	7. Gestion centralisée des données	28
	8. Procédure générique optimale de liquidation	28

Partie 3	Les interventions du médiateur	29
	Liste récapitulative des recommandations spécifiques à l'exercice 2005-2006.	31
	I. Pouvoirs locaux	33
	II. Action sociale et santé.	35
	1. Intégration des personnes handicapées.	35
	2. Les maisons de repos.	39
	III. Environnement, ressources naturelles, eau et politique agricole	45
	1. Environnement et ressources naturelles	45
	2. Prévention et autorisations.	46
	3. Nature et forêts	50
	4. Eau - Epuration	52
	5. Eau – Distribution.	52
	6. Politique agricole	58
	IV. Aménagement du territoire, logement, transports et énergie	61
	1. Aménagement du territoire.	61
	2. Logement	70
	3. Transports en commun.	84
	4. Aéroports régionaux.	87
	5. Transport scolaire	87
	6. Primes à l'énergie	90
	V. Economie, emploi et formation.	95
	1. Primes à l'investissement.	95
	2. Primes à l'emploi	97
	3. Programme ADI (Adjoint de Direction Interne)	98
	4. Création d'un «site E-Business».	99
	5. Permis de travail et APE.	100
	6. Formation	100
	VI. Fiscalité et équipement	105
	1. La taxe sur la télévision et la radio	105
	2. Equipement	107
Partie 4	Données statistiques.	113
	I. Introduction générale.	115
	II. Réception des réclamations.	116
	III. Réclamations orales.	116



IV. Répartition des réclamations par administration et domaine de compétence	117
V. Le Ministère de la Région wallonne – MRW	117
VI. Le Ministère de l'équipement et des transports – MET	118
VII. Les Organismes d'intérêt public – OIP	118
Partie 5 Rapport de gestion	123
I. Budget	126
II. Contrôle financier	127
III. Personnel	128
IV. Aide logistique à d'autres institutions de médiation	130
Partie 6 Relations extérieures	131
Partie 7 Annexes	139
I. Le décret instituant le médiateur de la Région wallonne	140
II. Liste des acronymes et abréviations.	148
III. Les permanences.	151
IV. Les médiateurs	153
VI. Table des matières.	154



A series of horizontal dotted lines spanning the width of the page, intended for writing notes.



Editeur responsable

Frédéric BOVESSE

Rédaction

Frédéric BOVESSE
Marie-José CHIDIAC
Arsène DECLERC
Alain DENISTY
Alain PAERMENTIER
Danièle PLOUVIER
Sophie VANDERMEEREN

Coordination

Géraldine RORIVE
Sophie VANDERMEEREN

Dactylographie

Sylvianne DELLEUSE
Marie-Line LENNE

Statistiques

Laurent DEBURY
Alain PAERMENTIER

Ont également collaboré :

David DANNEVOYE
Didier PAQUAY
Brigitte PIRSOUL
Monique REVERCEZ

Graphisme et mise en page

Laurent GUIOT, Studio TURQUOISE

Impression

Imprimerie BIETLOT

ISSN 1374-0849

Reproduction autorisée, sauf à des fins commerciales, moyennant mention de la source. Disponible gratuitement sur demande.

Photos © MRW-DIRCOM,
Jean-Louis CARPENTIER



