

Cas tirés du Rapport 2015

Wallonie

DOSSIER 2015- 3405

Une double inscription

Monsieur A. et Madame B. sont chacun inscrits en tant que détenteur d'un téléviseur et s'acquittent annuellement de la redevance télévision. S'étant ensuite mis en ménage, la redevance n'est plus versée par Monsieur et lorsque le couple reçoit l'invitation au nom de Madame, ils n'en tiennent pas compte supposant à une erreur. Lors de la réception de l'avertissement extrait de rôle envoyé au nom de Madame, le couple ne réagit pas non plus. Après 4 ans, l'Administration envoie le dossier à un huissier pour recouvrement. Malgré les preuves irréfutables tirées du Registre national, l'Administration ne reverra pas sa position de réclamer une seconde redevance pour un même ménage. Si l'huissier avait été mandaté plus tôt (dans les 2 ans après l'envoi de l'avertissement extrait de rôle), le Médiateur aurait obtenu de l'Administration une annulation de la double inscription.

Wallonie

DOSSIER 2015- 2372

Domicile de référence

Le Médiateur est interpellé au sujet de 2 décisions de refus d'autorisation de travail en ETA. Deux personnes, toutes deux atteintes d'un handicap et voulant reprendre le travail, ont besoin d'un cadre de travail adapté afin de se réinsérer socialement. Ces personnes sont hébergées à titre précaire en maison d'accueil. Elles sont inscrites en domicile de référence au CPAS de la commune où se situe la maison d'accueil. Les notifications des premières décisions de refus ainsi qu'après le recours administratif qui a confirmé celles-ci, sont motivées sur base de ce seul élément : « Ces décisions sont fondées sur l'article 275 du Code de l'Action sociale et de la Santé visant l'obligation, pour le bénéficiaire, d'être domicilié sur le territoire de la Wallonie. Vous ne pouvez pas bénéficier d'une intervention de l'Agence, étant donné que vous êtes radié du registre de la Commune ». Le Médiateur interpelle l'AWIPH et l'interroge quant au fait de savoir pourquoi le domicile de référence au CPAS ne répondrait pas au critère visé par l'article 275. En effet, cette adresse de référence permet précisément de garder certains droits sociaux (allocations familiales, droit au chômage, ...). L'AWIPH décide de reconnaître l'admissibilité des personnes bénéficiant d'une adresse de référence et considère désormais l'adresse de référence qui permet aux personnes concernées de bénéficier des prestations de l'AWIPH.

Comment contacter le Médiateur :

- par voie écrite
 - » **courrier postal**
Rue Lucien Namèche, 54
5000 Namur
 - » **fax**
081/32.19.00
 - » **courrier électronique**
courrier@le-mediateur.be
 - » **formulaire disponible sur www.le-mediateur.be**

Numéro gratuit :
0800/19 199



- par voie orale en vous adressant à la permanence proche de chez vous ou au siège de l'Institution à Namur.

Points de contact

Arlon

sur rendez-vous uniquement
Espace Wallonie
Place Didier, 42 - 6700 Arlon

Bruxelles

du lundi au vendredi de 8h30 à 17h00
Service du Médiateur
Rue Jean Chapelié 35 - 1050 Bruxelles

Charleroi

tous les 2^e et 4^e mardis du mois
Espace Wallonie
Rue de France, 3 - 6000 Charleroi

Eupen

sur rendez-vous uniquement
Espace Wallonie
Gospertstrasse 11-13 - 4700 Eupen

La Louvière

sur rendez-vous uniquement
Espace Wallonie
Rue Sylvain Guyaux 49 - 7100 la Louvière

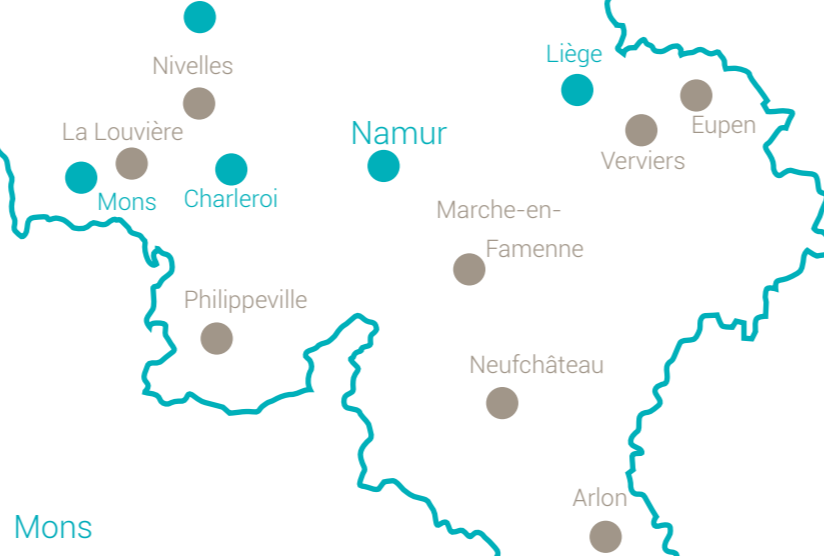
Liège

tous les 2^e et 4^e lundis du mois
Espace Wallonie
Place Saint-Michel, 86 - 4000 Liège

Marche-en-Famenne

sur rendez-vous uniquement

Bruxelles



Mons

tous les 2^e et 4^e jeudis du mois
sur rendez-vous uniquement
Espace Wallonie
Rue de la Seuwe, 18-19 - 7000 Mons

Namur

du lundi au vendredi de 8h30 à 17h00
Service du Médiateur
Rue Lucien Namèche, 54 - 5000 Namur

Neufchâteau

sur rendez-vous uniquement

Nivelles

sur rendez-vous uniquement
Espace Wallonie
Rue de Namur, 67
1400 Nivelles

Pour tout autre domaine d'intervention,
consultez le site www.ombudsman.be

Résumé du Rapport annuel 2015



Le médiateur

de la Wallonie
de la Fédération Wallonie-Bruxelles

Le Médiateur,
Créateur de confiance

J'ai rédigé avec mes collaborateurs, un projet de « **Guide de bonne conduite administrative** », inspiré notamment du Code européen de bonne conduite administrative élaboré par le Médiateur européen.

Les principes contenus dans le Guide ont pour objectif d'établir des lignes de conduite pour les agents des administrations. Ils ont été conçus pour les orienter dans leurs relations avec le public.

Le Guide permet également aux administrés de connaître les normes administratives qu'ils sont en droit d'attendre des administrations.

En rendant les principes de bonne administration plus concrets, le Guide permet aussi d'encourager la mise en place de normes de référence plus élevées en matière d'administration. Enfin, ce guide est le référentiel du Médiateur pour apprécier le caractère fondé ou non des réclamations qui lui sont soumises.

Je souhaiterais qu'un tel Guide devienne le document de référence commun à l'ensemble des services publics de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles et contribue ainsi à renforcer la confiance des citoyens dans leurs services publics !



Marc Bertrand

Les valeurs

Respect Le Médiateur se montre respectueux des différences et opinions de chacun. Ce respect s'exprime notamment par le sens de l'équité et de la justice, le sens humain et la rigueur dont il fait preuve dans la gestion de ses dossiers.

Créativité Le Médiateur fait preuve de créativité dans la recherche des solutions qu'il construit en réponse aux problèmes des citoyens, ainsi que dans les recommandations qu'il formule à l'égard de l'administration et des parlements.

Persévérance Le Médiateur adopte une approche structurée et effectue toutes les démarches nécessaires, jusqu'à l'obtention par les citoyens d'une réponse pertinente et motivée de l'administration, ainsi que dans le suivi de ses activités par les Parlements.

Ecoute Le Médiateur est à l'écoute des difficultés que les citoyens rencontrent avec les administrations. Par son écoute, il contribue à humaniser la relation entre ceux-ci. Il se montre disponible et accessible, par différents moyens et dans divers lieux, pour l'ensemble des parties prenantes à ses activités.

Indépendance Le Médiateur jouit d'une indépendance totale à l'égard des administrations et des citoyens. Il est attentif à la fois à la bonne administration et au respect des droits des citoyens, en tenant compte tant de l'intérêt général que de l'intérêt des particuliers.

La mission

En appui des Parlements, le Médiateur est une institution indépendante à l'écoute du citoyen. Il traite les réclamations à l'égard de l'Administration et tente de concilier les points de vue. Il informe les Parlements.

Il formule des recommandations en vue d'améliorer la qualité du service public au bénéfice des citoyens.

La vision

Le Médiateur parlementaire est l'autorité de référence en matière de culture administrative. Connue et reconnue pour son expertise dans le contrôle externe de l'Administration et la résolution complémentaire de conflits entre celle-ci et le citoyen, il est régulièrement sollicité par les autorités.

Le Médiateur renforce la confiance des citoyens envers les services publics.

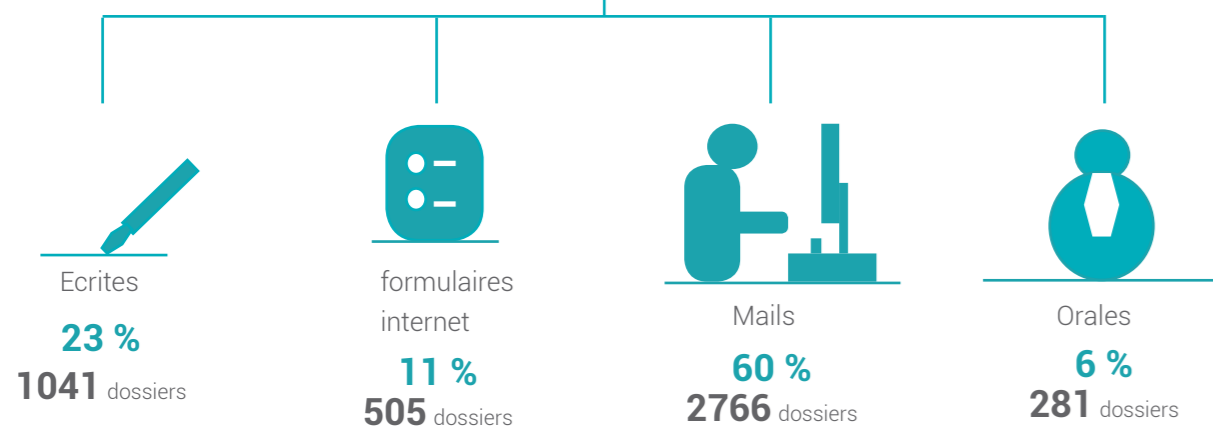
Qualité



Depuis 2010, le service du Médiateur a établi un Système de **management de la Qualité** selon les principes de la Norme ISO 9001:2008. Il concerne **l'accueil du citoyen, la gestion des demandes, le traitement des réclamations et l'accessibilité du service.**

Le 15 juillet 2013, le certificat Iso 9001:2008 fut renouvelé pour l'Institution du Médiateur commun et reconduit jusqu'au 1^{er} août 2016. Un audit intermédiaire de surveillance a été mené à bien en juin 2015.

Répartition du mode de saisine



Répartition des dossiers

Relevant des compétences du Médiateur **4317**

Wallonie 76,5%	3319
SPW : 61%	2655
OIP - W : 15%	638
Gouvernement wallon : <1%	26
Fédération Wallonie-Bruxelles 23,5%	998
MFWB 19%	827
Etablissements scolaires 3%	122
Gouvernement FBW <1%	11
OIP - FWB <1%	38

Hors compétence **276**

4593 Bilan des réclamations

655	Dossiers en cours (14 %)
3938	Dossiers clôturés
2750	Dossiers recevables clôturés (60 %)
786	Dossiers irrecevables clôturés (17 %)
402	Demandes d'informations (9 %)

Top 6 des réclamations 2015 par rapport à 2014



Fédération Wallonie-Bruxelles

Equivalences de diplômes

- Améliorer l'accessibilité du service, l'accueil et les délais de traitement
- Renforcer et stabiliser le personnel du service
- Permettre de compléter son dossier sans voir reporter son traitement à l'année suivante
- Assouplir les exigences en matière de preuve de paiement
- Accepter les compétences des autorités étrangères à certifier conforme les documents conformément à leur réglementation
- Permettre l'envoi du diplôme en original ou copie certifiée conforme
- Augmenter le nombre d'experts
- Motiver les décisions relatives à des contractions d'années
- Harmoniser l'information sur tous les supports
- Postposer le délai d'inscription pour le DAES
- Insérer la procédure de remboursement sur le site des Equivalences et préciser dans quel délai le citoyen peut espérer le remboursement
- Instaurer une procédure particulière, rigoureuse et spécifique lorsque le diplôme est présenté sous la forme originale
- Veiller à une actualisation régulière, complète et chronologique des éléments du dossier d'équivalence figurant sur le site internet
- Mentionner dans la décision l'obligation de s'inscrire auprès d'un établissement scolaire lorsqu'il faut compléter son cursus par des stages ou des cours complémentaires
- Paramédical – Utiliser un langage clair et accessible

Allocations d'études

- Adapter la réglementation pour ne prendre en considération le revenu cadastral exclusif d'allocation d'études qu'au prorata de la part de (co-)propriété dans l'immeuble considéré
- Adapter la réglementation afin de prendre en considération la situation patrimoniale actuelle en cas de revente du bien autre que celui occupé comme habitation personnelle
- Adapter la réglementation fixant la condition peu aisée des candidats à une allocation d'études ainsi que les critères servant à déterminer les montants des allocations d'études
- Modifier les dispositions relatives à l'octroi d'une allocation provisoire en cas de perte d'emploi ou de maladie

- Rendre cohérente la réglementation relative aux allocations d'études par rapport aux modifications du Décret paysage
- Modifier les dispositions relatives à l'octroi d'une allocation provisoire en cas de perte d'emploi ou de cessation d'activité.
- Préserver le droit aux allocations en cas de réorientation vers des études de type court
- Préserver le droit aux allocations en cas de réorientation vers des études classées dans l'enseignement professionnel secondaire complémentaire
- Suspendre le délai de recours devant le Conseil d'Appel des Allocations d'études pendant la saisine du médiateur
- Examiner l'opportunité d'étendre le bénéfice du droit aux allocations d'études à certaines catégories d'étudiants qui suivent un enseignement de promotion sociale
- Affecter de façon optimale les ressources en personnel des divers bureaux régionaux afin de rencontrer les délais prévus par le décret du 7 novembre 1983
- Mener une réflexion sur l'adaptation des règles d'octroi des allocations et prêts d'études aux nouvelles réalités sociologiques et familiales, ainsi qu'en fonction des différentes sources de revenus
- Étendre le bénéfice des allocations d'études en cas de poursuite d'études supérieures à l'étranger par des étudiants frontaliers
- Modifier l'arrêté de l'Exécutif de la Communauté française du 26 avril 1993 en ce qui concerne la prise en considération du revenu cadastral
- Adapter l'outil informatique afin de tenir compte des délais de prescription
- Renseigner l'usager sur les prêts d'études et leurs conditions d'octroi

Relations scolaires

- Prévoir une procédure spéciale de demande de changement d'établissement
- Rendre concordant le délai de reconnaissance des nouveaux établissements scolaires avec la date de début des inscriptions en première secondaire commune
- Améliorer la gestion des recours contre les décisions d'exclusion notamment en ce qui concerne le respect des délais
- Examiner le droit aux allocations familiales pour l'étudiant majeur inscrit à l'Enseignement à distance
- Élargir le champ de compétence du Médiateur aux écoles subventionnées

- Jurys - Reporter la session du DAES plus tard dans l'année scolaire
- Garantir la possibilité d'obtention d'une attestation d'admission ou de préinscription permettant la délivrance d'un visa étudiant comme prévu par la loi fédérale, ou la possibilité d'introduire un dossier d'inscription à distance
- Différencier la forme des équivalences «provisoires» de celle des équivalences «définitives» afin d'éviter toute possible confusion dommageable à l'étudiant
- Modifier la circulaire administrative concernant les étudiants de condition modeste afin de la rendre conforme à la réglementation applicable

Personnels de l'enseignement

- Revoir le système de paiement des salaires des enseignants
- Mieux motiver les demandes de remboursement d'indus en respectant les prescrits fiscaux fédéraux
- Organiser l'accès général à toutes les circulaires actualisées
- Préciser les modalités d'application de l'article 11bis ou le supprimer
- Régulariser les auxiliaires administratifs de niveau 4 des Conservatoires de la FWB
- Mettre concrètement en œuvre des primes régionales pour les enseignants souffrant d'un handicap
- Définir un quota pour l'engagement d'enseignants souffrant d'un handicap
- Clarifier les liens entre les différentes anciennetés et les évolutions de carrière des enseignants

Wallonie

Fiscalité

- Redevance TV - Ne pas recouvrer des téléredevances manifestement indues
- Redevance TV - Remplacer la redevance TV
- Redevance TV - Calculer au prorata en cas de décès
- Suspendre tout recouvrement en l'absence de réponse de l'Administration
- Privilégier le recouvrement par l'Administration

Primes énergie

- Accélérer le développement des envois et signatures électroniques
- Travaux de remplacement des appareils de chauffage – Assouplir la procédure

Aides au Logement

- Prendre en considération les demandes de crédits hypothécaires des ressortissants de l'Union européenne titulaire d'une autorisation de séjour de type E et de Type F

Logement social

- Permettre aux SLSP de déroger, en cas de circonstances exceptionnelles motivées, et sur avis conforme du commissaire, à l'obligation de radiation

Action sociale

- Droit du patient - Organiser la concertation entre toutes les parties intéressées sur l'organisation du traitement des plaintes dans le secteur hospitalier

Aides à l'emploi

- Motiver les décisions ministérielles afin de répondre aux exigences de motivation formelle
- Insérer dans la réglementation la notion de catégorie d'employeur prioritaire
- Modifier la procédure d'instruction des dossiers APE en ce qui concerne la communication de l'avis du Ministre compétent
- SESAM - Limiter un maximum la durée de traitement de la demande
- Permis de travail - Engager une réflexion sur les questions liées au travail au pair

Environnement

- Examiner la possibilité d'aider les habitants victimes d'inondations récurrentes dues à une diminution de captages dans la nappe phréatique
- Compléter le dossier soumis à nouvelle enquête publique par les arrêtés du Conseil d'Etat ayant annulé un permis d'environnement.
- Réglementer le désamiantage des toitures
- Permettre à la CRAIE d'informer le Gouvernement lorsqu'il n'est pas donné suite à son injonction

Distribution d'Eau

- Mettre en place un système d'indemnisation des commerçants pour les pertes de revenus suite à des travaux publics

Délais de paiement

- Optimiser les processus internes de traitement des dossiers
- Organiser des collaborations transversales

Le rapport **complet** peut être consulté sur www.le-mediateur.be

LES RECOMMANDATIONS GÉNÉRALES

Le Médiateur recommande la mise en œuvre au niveau des Ministres-Présidents de la **tenue d'un tableau de bord de suivi et d'évaluation de ses recommandations**. Ce tableau devrait être régulièrement communiqué aux Parlements.

Le Médiateur recommande que tous les services publics de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles s'engagent à créer une **première ligne de traitement des réclamations** selon le modèle intégré à deux niveaux, via la conclusion de protocoles de collaboration avec le Médiateur.

Le Médiateur recommande que des **enquêtes de satisfaction (baromètre, tables-rondes-, conférence...)** de l'usager de l'Administration ou des clients d'entreprises publiques soient poursuivies et généralisées, tant au niveau de la Wallonie que de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Le Médiateur recommande que les autorités administratives **informent systématiquement le public de l'existence du Médiateur sur tous les documents à destination du citoyen**, notamment par l'insertion d'une information spécifique sur les notifications de décisions.

Le Médiateur recommande que dans les législations où un recours à une juridiction administrative est prévu (notamment en matière d'allocations d'études), la **saisine du Médiateur suspende pour une durée maximale de quatre mois**, le délai de recours devant la juridiction.

Le Médiateur recommande qu'à l'instar de la modification intervenue dans la loi sur les Médiateurs fédéraux, l'accord de coopération soit adapté afin que le Médiateur commun puisse **poursuivre son travail de médiation alors même que la procédure devant le Conseil d'Etat est en cours**. Le Médiateur recommande également que l'on examine la possibilité d'étendre ce mécanisme aux autres procédures de recours juridictionnels, et au cas par cas, aux procédures de recours administratifs.

Le Médiateur recommande que les **formulaires administratifs soient précis, lisibles et compréhensibles** quant aux exigences réglementaires qu'ils induisent à charge des demandeurs. Il recommande également de poursuivre les **efforts d'accompagnement des citoyens** afin de les aider dans leurs démarches administratives.

Le Médiateur recommande aux chefs d'Administration de veiller à ce qu'un **accusé de réception** soit systématiquement envoyé, lors d'un premier contact avec le citoyen

Le Médiateur recommande d'**accélérer le développement des envois et de la signature électroniques**, à l'instar notamment des projets déjà développés dans ce sens par eWBS.

Le Médiateur recommande que **toute modification réglementaire soit assortie de dispositions transitoires adaptées**, équilibrées et justes, qui permettent au demandeur, agissant en bon père de famille, de finaliser son projet en fonction de la réglementation existante lorsqu'il l'a initié.

Le Médiateur recommande que soient poursuivis les efforts en vue d'une **meilleure cohérence des différentes réglementations** concernant la même thématique.

Le Médiateur recommande de **supprimer la limite de recevabilité** de son intervention quant aux différends entre les agents et leur administration.

Le Médiateur recommande que des **mesures transversales de collaborations et de simplification** soient prises afin que le bénéficiaire puisse disposer d'une information précise quant au délai de paiement.