
Parlement wallon

Session 2005-2006

Dixième Rapport annuel

(01.10.2004 au 30.09.2005)

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 dixième Rapport annuel du Médiateur de la Région wallonne, couvrant la période du 1^{er} octobre 2004 au 30 septembre 2005.

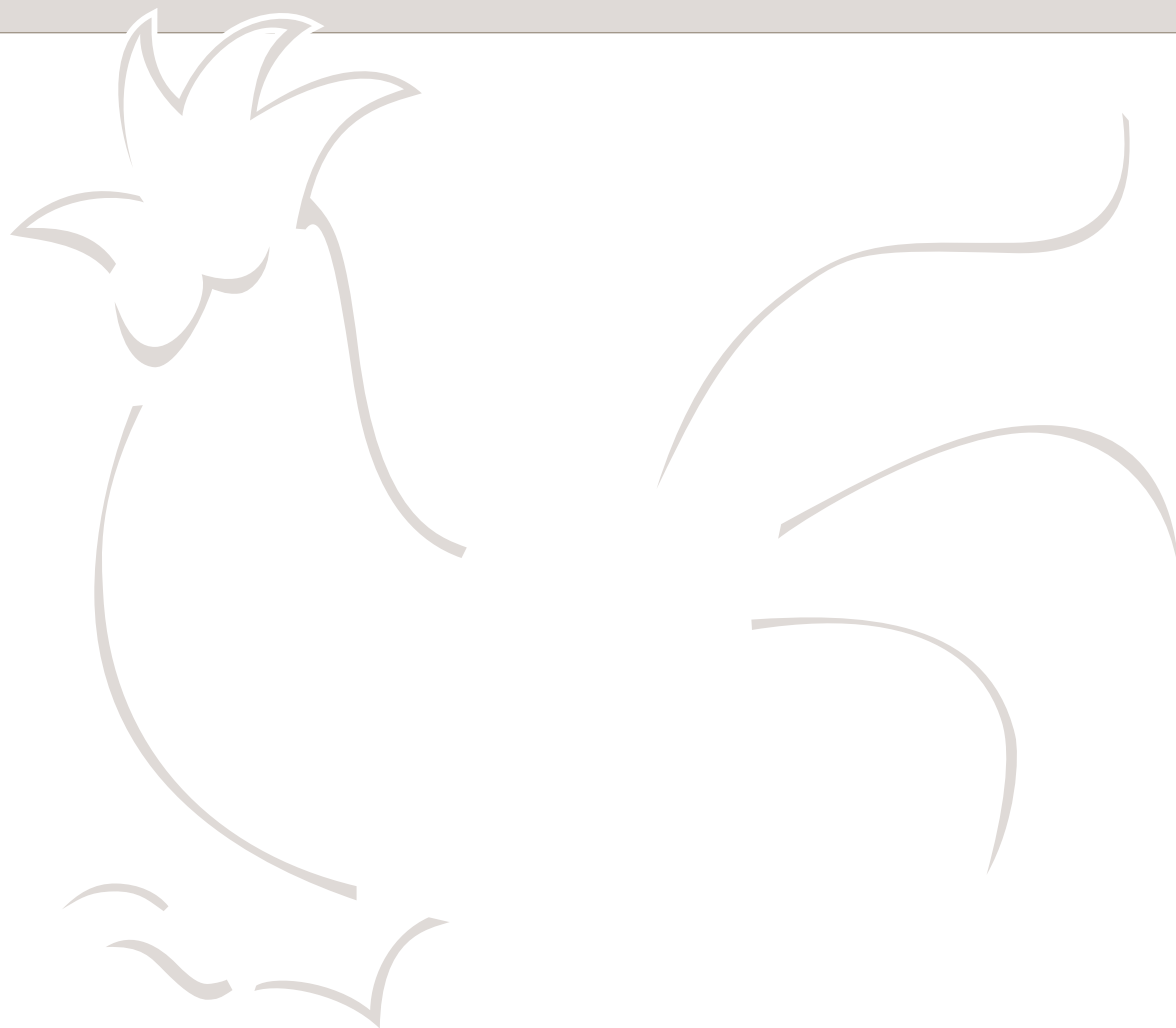
Je vous en souhaite bonne réception et je reste à votre entière disposition.

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

Le Médiateur,

Frédéric BOVESSE

Sommaire



page 5

Partie 1 : Message 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



Message du Médiateur



Message du Médiateur

Cette année, j'ai le plaisir d'adresser au Parlement wallon le **dixième** Rapport de l'Institution. Sans que le chiffre 10 soit particulièrement emblématique, il constitue dans la conscience collective un cap, un moment de passage mis davantage en lumière, une étape d'où l'on jette un regard sur le chemin parcouru et l'on reprend force et énergie pour poursuivre sa route.

Première Institution parlementaire de médiation dans notre pays en 1995, le service du Médiateur de la Région wallonne s'est développé de manière modeste mais volontariste, de manière empirique mais au plus près des préoccupations citoyennes.

Au fil des mois et des années, eu égard au nombre croissant des réclamations, des procédures ont été élaborées. Celles-ci prennent en compte l'ensemble des actes posés par nos actions et nos interventions. Elles associent tous les agents, chacun, à leur manière et à leur niveau, étant concerné dans le processus de médiation. Aujourd'hui, ces procédures ont été installées, testées, validées, améliorées, complétées, qu'il s'agisse de la procédure de traitement des réclamations, qu'il s'agisse de la gestion de nos sources documentaires, qu'il s'agisse de la gestion des relations publiques, ... A ce stade, je salue les efforts accomplis par mes collaborateurs, qui permettent aujourd'hui à notre Institution d'être dotée d'outils, notamment informatiques, performants et adaptés à notre mission.

L'Institution de Médiateur de la Région wallonne est une équipe de quinze personnes. Depuis la création de l'Institution, le cadre du personnel n'a été augmenté que d'une unité, et nombre de collaborateurs de l'Institution ont vécu l'évolution du service depuis son origine, contribuant ainsi à la lente élaboration d'un esprit, d'une culture de la médiation dans notre Région.

Le pivot de notre action repose sur deux maîtres-mots : **proximité** et **accessibilité**, qui sont le contour de notre devise « **écouter pour concilier** ».

Plus qu'un slogan, l'écoute est érigée en valeur à laquelle chaque membre de mon équipe a adhéré comme un réflexe naturel, directement lié à la mission qui est la nôtre.

Aujourd'hui, le service du Médiateur de la Région wallonne, c'est le traitement annuel de 1700 réclamations touchant, dans des proportions bien entendu différentes, la quasi-totalité du paysage administratif wallon. Faut-il en déduire que tout va mal ? Certes non. Le Médiateur n'est pas une Institution qui stigmatise et élève au rang de vérités révélées certains dysfonctionnements administratifs, dont il s'avère que beaucoup sont d'importance relative. La médiation est un outil de la transparence administrative qui met en lumière autant les perspectives d'amélioration et de changement que les conséquences dommageables de pratiques administratives défaillantes.



Le droit de contester ou d'exercer un recours contre une décision ou un acte administratif est un des principes fondamentaux du service public.

Le Rapport annuel du Médiateur est un outil mis à la disposition du Parlement wallon. En rendant public ce Rapport, le Parlement wallon joue son rôle d'amplification des réformes nécessaires, tout autant qu'il conforte la légitimité d'une Institution d'émanation parlementaire.

1. 1995-2005 : 10 ans de médiation et d'évolution du service du Médiateur

C'est un chemin de dix années qui se trouve sous nos pas. Partant de l'inconnu et de rien, le départ fut nécessairement laborieux, lent et parsemé d'obstacles. Aujourd'hui, un réseau de communication s'est tissé, reliant ainsi les objectifs de la médiation à ses pôles vitaux : le lien avec le **public**, générateur des réclamations ; **l'Administration**, acteur central pour apprécier de façon positive les récriminations formulées en les inscrivant dans un processus de réformes et de changement ; le **Parlement wallon** dont le rôle est la synthèse des préoccupations de la population qu'il représente et des moyens mis en œuvre pour les rencontrer, à travers l'action gouvernementale.

Comme il sied à tout projet ambitieux et d'envergure, les réalisations peuvent être à la fois source de réussite, de satisfaction, de fierté tout comme d'échec, de regret ou de déception.

- S'agissant de **l'accessibilité du service du Médiateur à l'égard du citoyen**, cette priorité d'ordre stratégique a donné lieu à une concentration d'initiatives visant à rendre l'Institution plus proche, plus connue, plus compréhensible. De nombreuses actions ont été entreprises, telles que les permanences décentralisées, le téléphone vert, l'accès aux personnes à mobilité réduite, l'Internet, les publications ... Le résultat se manifeste à travers les chiffres marquant l'évolution du nombre des réclamations : 722 à la clôture du premier exercice, 1708 à celle de ce dixième exercice. Proportionnellement au volume des actes et des décisions administratifs susceptibles d'être contestés et au regard de la population de notre Région, ces chiffres peuvent sembler dérisoires. L'important, au-delà des chiffres, est que chaque citoyen puisse avoir très précisément et très complètement connaissance de ses possibilités de contester une décision ou un acte administratif et de pouvoir exercer à son encontre un recours selon des procédures compréhensibles et accessibles. Dans ce sens, les actions entreprises auprès de l'ensemble des mandataires publics à travers la Wallonie, concourent à mieux faire connaître les processus et procédures de médiation. Dans la mesure où les mandataires publics, tout comme les élus ou mandataires associatifs, sont en contact permanent avec leurs concitoyens, ils sont en mesure de mieux appréhender leurs préoccupations et de mieux les orienter vers les voies de résolution des conflits les plus

appropriées. La médiation est de celles-là dans la mesure où elle est la dernière possibilité de résolution non contentieuse d'un litige avant la saisine juridictionnelle.

- **A l'égard de l'Administration**, les dix années écoulées ont sans aucun doute permis de lever bien des voiles d'incompréhension. D'une part, nous avons dû nous adapter et mieux connaître le mode de fonctionnement de l'Administration, ses moyens, ses contraintes et, d'autre part, l'Administration a dû se faire à l'idée d'avoir sur sa route une Institution de contrôle supplémentaire, générée, alimentée par des administrés qui remettent en cause sinon son fonctionnement et ses pratiques, ses décisions.

La mise en place de l'Institution de Médiateur a généré les réactions les plus diverses : certaines positives et d'autres plus négatives. Considérant l'importance de la relation humaine, nous développons des actions de contact avec les différentes administrations et les agents qui les composent, auxquelles sont associés les membres de mon équipe. Cet état d'esprit et une volonté d'agir de concert pour le bien de tous constituent un acquis de base indispensable.

- **A l'égard du Parlement wallon**, les relations qu'entretient l'Institution de Médiateur de la Région wallonne pourraient être qualifiées d'exemplaires.

Le Parlement wallon s'est toujours abstenu de toute ingérence dans la mission du Médiateur, dès lors qu'elle s'inscrit dans l'indépendance qui lui a été conférée par le décret. Dans la gestion de l'Institution, le dialogue entre le Bureau et le Médiateur s'est toujours révélé d'une grande efficacité.

La modification de l'article 75 du règlement d'ordre intérieur du Parlement, intervenue en 2001, relative à la procédure d'examen du Rapport annuel par les Commissions parlementaires, a, sans aucun doute, contribué à donner un élan complémentaire à la reconnaissance de la médiation dans notre Région. Cette procédure innovante et unique dans notre pays permet une large diffusion des différents aspects évoqués dans le Rapport annuel, ainsi que la possibilité pour chaque Député de se saisir de tout ou partie du Rapport, dans ses aspects plus généraux ou plus spécifiques. Le Médiateur présente donc son Rapport à la Commission des Affaires intérieures et de la Fonction publique et aux Commissions qui manifestent le souhait de l'auditionner.

L'intérêt du débat en commission est non seulement d'identifier les suggestions, remarques ou recommandations prioritairement pertinentes, mais aussi d'en assurer le suivi, soit par la voie législative, soit par l'interpellation du Gouvernement.



Au fil des ans, dans le domaine de l'aménagement du territoire, de l'environnement, de la distribution de l'eau, de l'expansion économique, ... des remarques et recommandations du Médiateur ont été coulées dans les réglementations nouvelles. Mais combien sont encore en suspens, malgré, pour certaines d'entre elles, une position favorable de la Commission ayant auditionné le Médiateur.

Je pense pouvoir me faire le porte-parole de mon équipe en stigmatisant notre grande fierté que sont le respect et l'écoute que nous accordons à nos interlocuteurs, qu'il s'agisse de réclamants ou de fonctionnaires. Si notre action ne s'inscrit pas dans un processus « marchand », la notion de « client » est néanmoins portée en haute estime par chacun de mes collaborateurs.

Quant à notre plus grande déception, celle-ci pourrait découler du déficit de compréhension du rôle du Médiateur, cette place médiane, qui part d'un constat issu d'une réclamation vers une instruction et une analyse destinées à déboucher sur l'intérêt collectif et l'intérêt général. Pas de parti pris pour le réclamant, pas davantage pour l'Administration concernée. Nous prenons soin d'éviter le discours convenu et de garder la distance nécessaire à une analyse objective.

Nos efforts d'information doivent encore s'intensifier pour une meilleure compréhension de notre mission. Autour de nous, chacun peut y concourir, autant les fonctionnaires que les mandataires.

2. Les enjeux de la médiation pour les années à venir

Il convient d'envisager des perspectives et les enjeux de la médiation pour les années à venir.

› **2.1. L'action du Médiateur de la Région wallonne doit, bien entendu, se poursuivre vers ses interlocuteurs privilégiés** : le public, l'Administration, le Parlement wallon, et les services de médiation.

A cette fin, les axes suivants devront être poursuivis et approfondis :

- **Proximité**, par une gestion cohérente et rationnelle des permanences décentralisées, en amplifiant les initiatives de guichet unique en relation avec les autres services de médiation parlementaire, en particulier le Collège des Médiateurs fédéraux et le service de médiation de la Communauté française.
- **Sensibilisation**, par des efforts accrus en termes de compréhension de la mission du Médiateur et de l'acte de médiation. Des actions de ce type, déjà entreprises à l'égard des élus locaux de la Région et plus ponctuellement auprès d'établissements d'ensei-

gnement supérieur, devront être développées de manière à permettre la contribution du plus grand nombre à une véritable culture de la médiation.

- **Coopération**, celle entreprise et développée avec le Parlement wallon doit se poursuivre avec autant de force que de conviction. Celle avec l'Administration wallonne doit encore se frayer un chemin pour dégager des objectifs communs. Notre état d'esprit vise à devenir un service de médiation partenaire de l'Administration plutôt qu'un service de médiation contrôleur de l'Administration. Certes, la notion de contrôle a posteriori de la médiation est intrinsèquement attachée à cette mission. Toutefois, la plus-value de la médiation est de dépasser ce stade du contrôle pour agir ensemble, en partenaires, vers des pistes de progrès et d'amélioration des procédures et des processus administratifs.
- **Information**, par des campagnes d'information et de communication destinées à promouvoir la médiation en général, et l'Institution régionale de médiation en particulier, sur son rôle et son accessibilité. De ce point de vue, l'objectif de notoriété doit nécessairement se doubler de celui de la compréhension de l'action du Médiateur.

› 2.2 Le développement et l'évolution de la médiation institutionnelle et parlementaire doivent s'accompagner de processus d'évaluation

Les dix ans d'existence de l'Institution nous paraissent être l'occasion de procéder à des évaluations internes et externes.

- Nous avons entrepris une évaluation de la gestion de nos ressources humaines. Cette évaluation prend davantage la forme d'un **diagnostic de communication** interne qui devrait permettre d'ouvrir de larges perspectives en termes de gestion administrative, organisationnelle et du personnel. D'autre part, la **procédure de gestion et de traitement des réclamations** qui a présidé à la répartition des tâches individuelles ainsi qu'à l'élaboration de nos logiciels informatiques, fera, au cours des prochains mois, l'objet d'une évaluation globale au regard des paramètres de départ.
- De 1995 à 2005, le service du Médiateur de la Région wallonne a traité près de 12.000 dossiers de réclamation. En tenant compte des interprétations statistiques, nous allons entreprendre une double évaluation, l'une relative à la **notoriété de l'Institution** du Médiateur de la Région wallonne, l'autre relative au **degré de satisfaction** des personnes ayant eu recours au service du Médiateur de la Région wallonne.

Ces résultats devraient nous permettre d'améliorer nos modes d'intervention et de rectifier, le cas échéant, le tir de certaines actions entreprises.



› 2.3. L'évaluation des recommandations, remarques et suggestions formulées au fil des Rapports annuels s'avère nécessaire

En effet, de nombreuses recommandations demeurent sans réaction, même si leur pertinence et leur opportunité, affichées par le Médiateur, sont réitérées année après année.

La recommandation liée à l'**accusé de réception** ou celle concernant la **simplification de certaines procédures** – formulées dès le premier Rapport de l'Institution – ont finalement été coulées dans les mœurs administratives. Par contre, la gestion des réclamations de première ligne, les comités d'usagers, la mention de l'existence du Service du Médiateur, ... demeurent encore à l'état embryonnaire, malgré quelques résurgences sporadiques, sans véritable adhésion et finalisation.

› 2.4. L'évaluation et l'actualisation des dispositions du décret du 22 décembre 1994 mériteraient de dépasser le cadre de la mise en chantier. Elles devraient envisager la question sous tous ses aspects, touchant, d'une part, le champ et le mode d'intervention du Médiateur, d'autre part, la situation juridique de celui-ci découlant de certaines dispositions décrétales et enfin le toilettage de certaines dispositions juridiques inadéquates. Un travail d'évaluation de la loi du 22 mars 1995 relative au Collège des Médiateurs fédéraux a été entrepris fin 2003 par la Chambre des Représentants. Il pourrait être utile et judicieux, tant sur le plan juridique que politique, qu'une démarche similaire soit effectuée au niveau régional wallon.

3. Faits marquants de l'exercice 2004-2005

› 3.1. Remise du Rapport annuel 2003-2004 au Parlement wallon

C'est le jeudi 3 mars 2005 qu'a été remis au Président du Parlement wallon le Rapport annuel 2003-2004. Celui-ci a fait l'objet d'une attention particulière par diverses Commissions parlementaires qui ont auditionné le Médiateur :



Affaires intérieures et Fonction publique (22 mars 2005) ; Aménagement du Territoire, Patrimoine, Transport et Equipement (22 mars 2005) ; Action sociale, Santé et Logement (23 mars 2005) ; Economie, Tourisme, Politique agricole et Energie (19 avril 2005) ; Environnement, Ressources naturelles et Ruralité (19 avril 2005) ; Budget, Finances, Affaires générales, Simplification administrative, Règlements et Comptabilité (19 avril 2005).

Le Médiateur remet son Rapport à Monsieur José HAPPART, Président du Parlement wallon

Le Médiateur remet son Rapport
à Madame Chantal BERTOUILLE, Présidente de la Commission
des Affaires intérieures et de la Fonction publique



La Commission des Affaires intérieures et de la Fonction publique a adopté un rapport de synthèse le 3 mai 2005. Contrairement aux années qui ont précédé, en fonction de la procédure établie par l'article 75 du règlement d'ordre intérieur du Parlement wallon, ce rapport de synthèse n'a pas fait l'objet d'une présentation et d'un débat en séance plénière du Parlement wallon.

› 3.2. Permanences décentralisées et guichet unique

L'expansion progressive du réseau des permanences décentralisées et l'élargissement de certaines d'entre elles à un guichet unique, associant le niveau fédéral et le niveau communautaire, ont démontré à suffisance leur pertinence en termes d'accessibilité et de proximité. Selon les années, de 25 à 30 % du volume global des réclamations sont liés à ces permanences.

Toutefois, il convient de souligner la corrélation qui s'établit entre le nombre de réclamations déposées et le fait que les permanences soient organisées ou non dans les Centres d'information et d'accueil du Ministère de la Région wallonne. A l'évidence, ces Centres constituent un vecteur privilégié entre les citoyens et la médiation. Sur cette base, l'opportunité de maintenir les permanences mensuelles les moins fréquentées (à Dinant et à Philippeville par exemple), du moins sous leur forme actuelle, est à l'étude. Une réflexion sur l'organisation de nouveaux modes de rencontre des réclamants et des acteurs publics est actuellement en cours au sein de l'équipe du Médiateur.

› 3.3. Evaluation et actualisation du décret du 22 décembre 1994 portant création de l'Institution de Médiateur de la Région wallonne

A la demande insistante et réitérée du Médiateur au Parlement wallon de procéder à l'évaluation et l'actualisation du décret du 22 décembre 1994, une initiative a vu le jour dans le cadre de la proposition TILLIEUX et Consorts du 10 mars 2005 (doc.101 (2004-2005) - n°1). La mise en chantier de la réflexion engagée n'a pas abouti, notamment eu égard à l'avis du Gouvernement wallon pris en sa séance du 19 mai 2005, après que la proposition de décret ait été présentée à la Commission des Affaires intérieures et de la Fonction publique en date du 3 mai 2005.

Cette proposition, qui demeure d'actualité, a le mérite de lancer un débat sur le champ d'intervention de l'Institution de Médiateur de la Région wallonne, notamment dans le cadre de l'exercice des recours administratifs mais aussi à l'égard de nouveaux champs d'actions, tels que la médiation à l'échelon des pouvoirs locaux.



A cet égard, il convient de mentionner une mission conduite par le Ministre des Affaires intérieures et de la Fonction publique, Monsieur Philippe COURARD, qui s'est rendu à Paris afin de rencontrer la Médiatrice de la Ville de Paris, Madame Frédérique CALANDRA. Cette mission faisait suite à une autre mission de la Commission des Affaires intérieures et de la Fonction publique du Parlement wallon qui s'était rendue en mai 2003 dans la Région autonome du Val d'Aoste, où une expérience de médiation communale a été menée, en association avec l'Institution du Médiateur régional. Cette mission a révélé les possibilités de collaboration offertes pour développer un projet de médiation communale cohérent et efficace.

Considérant la Déclaration de politique régionale approuvée par le Parlement wallon en juillet 2004, la volonté affichée du Gouvernement wallon de prendre des initiatives dans ce sens devrait permettre de déboucher sur des propositions concrètes, dont la première expression pourrait être une expérience-pilote, organisée avec le concours éventuel du Médiateur de la Région wallonne.

4. Conclusion

Les dix années d'existence du service du Médiateur de la Région wallonne ont assis les fondations et les murs porteurs d'une véritable culture de la médiation dans notre Région. L'édifice est loin d'être terminé mais il convient, avant d'en poursuivre la construction, d'évaluer la solidité et la résistance.

C'est pourquoi notre Institution s'inscrit dans une phase d'évaluation, tout en poursuivant les actions jusqu'à présent entreprises. Y seront associés l'ensemble des partenaires internes et externes de la médiation, qu'il s'agisse de nos concitoyens, des parlementaires wallons, du Gouvernement wallon, de l'Administration et bien entendu de l'ensemble des collaborateurs qui m'entourent.

Une évaluation, c'est une addition d'appréciations qui peuvent être positives mais aussi critiques, voire négatives. Nécessairement, c'est une remise en cause à laquelle nous devons nous prêter pour améliorer la qualité du service rendu, non seulement aux citoyens qui nous interpellent par le biais de leurs réclamations, mais également aux partenaires publics que sont le Parlement, l'Administration et le Gouvernement de notre Région.

C'est le défi que nous avons décidé de relever pour les mois à venir.

Frédéric BOVESSE

Médiateur de la Région wallonne

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 indépendance et sa position d'observateur lui confèrent une forme d'immunité à l'occasion d'avis, d'observations et de recommandations qu'il exprime dans le cadre de sa mission. Le devoir du Médiateur est d'exprimer le constat, le plus objectif qui soit, 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, dans son ensemble et au sens le plus large du terme, ainsi qu'au Gouvernement wallon, à qui il appartient de faire évoluer les situations relevées, de façon à faire progresser de manière positive les attitudes et les habitudes des Administrations.

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 décretales 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.

En ce qui concerne les recommandations générales, en l'occurrence celles qui ont trait principalement à la médiation publique et à l'Institution de Médiateur, des avancées significatives sont intervenues au cours de cet exercice.

Reconnaissance constitutionnelle du droit à la médiation

Depuis plusieurs années, le Collège des Médiateurs fédéraux et le Médiateur wallon avaient sollicité que des initiatives parlementaires, au niveau des entités fédérales et fédérées, soient prises en vue d'inscrire le droit à la médiation dans la Constitution.

En date du 29 juin 2005, Le Parlement wallon a adopté, à l'unanimité, une résolution demandant au Parlement fédéral d'inscrire dans la Constitution l'existence d'un organe de médiation indépendant, chargé de concilier les points de vue entre administrés et Administration et de reconnaître le droit de chacun de saisir cet organe d'une plainte ou d'une demande de médiation¹.

1 > Doc 102 (2004-2005) – n°1 et suivants.



Il appartient désormais au pouvoir fédéral de se saisir de cette résolution et de déterminer les suites qu'il estime opportun d'y réserver.

Extrait de la résolution adoptée par le Parlement wallon en séance du 29 juin 2005

[...]

Considérant que tant les Médiateurs régionaux et communautaires que les Médiateurs fédéraux assurent la promotion et la défense des libertés publiques et des droits fondamentaux, en particulier les droits dits de la deuxième génération, tels que le droit au logement ou le droit à l'environnement ;

[...]

Considérant que les Médiateurs, en aidant les citoyens dont les droits sont lésés en ces matières, contribuent à la protection et au respect des droits fondamentaux ;

[...]

Considérant que ces institutions, pour mener à bien leur mission, se doivent d'être indépendantes des autorités sur lesquelles elles exercent leur compétence et des autorités auxquelles elles doivent rendre compte ;

[...]

Demande au Parlement fédéral d'inscrire dans la Constitution l'existence d'un organe de médiation indépendant, chargé de concilier les points de vue entre administrés et administration et reconnaître le droit de chacun de saisir cet organe d'une plainte ou d'une demande de médiation.

La protection du terme de médiation et le code de déontologie des parlementaires

Deux propositions de modification du règlement d'ordre intérieur du Parlement wallon², qui concernent le rôle et la position institutionnelle du Médiateur ont été déposées. Celles-ci traduisent le souci que le Médiateur a exprimé à plusieurs reprises, à savoir éviter toute confusion dans l'emploi du terme « médiation ». Ces propositions s'inscrivent dans le cadre du renforcement de la déontologie des parlementaires et pourraient également renforcer le rôle des élus wallons, en tant que prescripteurs privilégiés du service du Médiateur, et ainsi contribuer à accroître la légitimité et la pertinence de la médiation institutionnelle.

Extrait de la proposition de modification du règlement d'ordre intérieur, en vue d'assurer le respect d'un code de déontologie régissant les services fournis aux citoyens par les membres du Parlement wallon, document parlementaire 107 (2004-2005) - n°1

« (...) Afin d'éviter toute confusion avec les services de médiation qui ont été institués par une loi, un décret ou un conseil communal ou provincial, les membres du Parlement wallon s'interdisent d'utiliser les termes « médiateur », « médiatrice », « service de médiation » ou d'autres vocables faisant référence à ce concept de médiation, lorsqu'ils désignent leurs prestations.

Les membres du Parlement wallon tentent, dans la mesure du possible, d'orienter les citoyens demandeurs vers les services compétents de la justice, etc., tels les services de médiation officiels, ou vers les services publics ou privés qui sont qualifiés pour résoudre les problèmes soulevés.

Les membres du Parlement wallon mettent à disposition des citoyens l'information nécessaire sur le fonctionnement des services de médiation et autres services qui examinent les plaintes résultant des relations avec les pouvoirs publics et informent les citoyens des principaux services d'information compétents pour les problèmes auxquels ceux-ci se trouvent régulièrement confrontés.

(...) ».

Extrait de la proposition de modification du règlement d'ordre intérieur, visant à instaurer un règlement relatif aux services individuels rendus par les députés wallons à la population, document parlementaire 195 (2004-2005) - n°1

« (...) les élus jouent principalement un rôle d'intermédiaire et de personne de confiance entre le citoyen et les services ou autorités compétents pour traiter la demande.

(...) il leur appartient donc d'aiguiller le citoyen vers ces services ou autorités ainsi que vers les services de plainte ou de médiation organisés par les pouvoirs publics.

(...) Les élus s'abstiennent d'utiliser les mots « médiation » ou « service de médiation » pour décrire leur intervention afin de ne pas créer une confusion avec les services créés par décret ou par loi.

(...) dans le respect des règles de procédures en vigueur, les élus ont également un rôle d'assistance et de soutien, dans le cadre des relations entre citoyens et instances judiciaires ou administratives. Ils peuvent, dans ce contexte, renseigner les citoyens sur les procédures adéquates pour adresser une question ou une demande à l'autorité compétente, pour recueillir des informations sur l'état d'avancement d'un dossier ou pour demander des explications complémentaires sur le traitement administratif d'un dossier.

(...) ».

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

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

Depuis 1998, le Médiateur de la Région wallonne a formulé une recommandation pour palier ce manquement.

Cette recommandation 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.

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

La Déclaration de Politique régionale de juillet 2004 du Gouvernement wallon précise que le décret instituant le Médiateur régional sera revu afin que les communes qui ne disposent pas d'un service de médiation puissent, à leur demande, faire bénéficier leurs citoyens du service de médiation régional. Il s'agit donc d'instaurer un système facultatif, par lequel les autorités communales qui le souhaiteraient, pourraient avoir la possibilité de recourir au service du Médiateur de la Région wallonne.



Un tel mécanisme de collaboration entre Médiateur parlementaire et communes existe dans d'autres pays. Ainsi, en Italie, le service de Médiation du Val d'Aoste assure également des missions de médiation communale pour le compte de certaines communes. En mai 2002, la Commission des Affaires intérieures et de la Fonction publique du Parlement wallon s'est rendue avec le Médiateur de la Région wallonne en mission parlementaire au Val d'Aoste avec pour objectif de mieux appréhender cette expérience qui a démontré son utilité et son efficacité.

En novembre 2004, le Ministre des Affaires intérieures et de la Fonction publique, Philippe COURARD, et le Médiateur de la Région wallonne se sont rendus à Paris et ont rencontré la Médiatrice de la Ville de Paris, Frédérique CALANDRA, dans l'optique de déterminer les types de litiges traités par cette Institution et son mode de fonctionnement.

Fin 2004, le Ministre 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. Ce projet devrait se dérouler sur deux ans et viser un échantillon de communes représentatives de différentes situations socio-économiques, géographiques et politiques³.

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 précise 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* »⁴.

En date du 19 mai 2005, le Gouvernement wallon a rendu son avis sur cette proposition. Il estime le développement de la médiation au niveau des pouvoirs locaux nécessaire. Il a cependant mentionné : « *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 œuvre possible de la DPR, en concertation avec les pouvoirs locaux* ».

Dans cette étude, la connaissance par les institutions de médiation pressenties, des matières dans lesquelles elles pourraient être appelées à intervenir, la proximité de ces institutions par rapport aux citoyens, l'impact budgétaire des différents dispositifs envisageables et les économies d'échelle qui peuvent en résulter, ... sont autant de paramètres qu'il convient de prendre en compte, en ce qu'ils détermineront l'efficacité et l'efficience du dispositif finalement mis en œuvre.

Le Conseil d'Administration de l'Union des Villes et Communes de Wallonie a examiné, en sa séance du 1^{er} juin, la proposition de décret du 10 mars 2005. Celui-ci a souligné que le principe fondamental de l'autonomie devait être respecté et qu'il convenait que la décision de

3 > Voir à ce propos la réponse du Ministre des Affaires intérieures et de la Fonction publique, Philippe COURARD, aux questions des Députés, Daniel SENESAEL et Denis MATHEN, CRA (2004-2005) - n°11.

4 > Doc 102 (2004-2005) - n°1.

créer un Médiateur communal ou via la Région wallonne soit prise souverainement par le conseil communal. L'Union a également plaidé pour que l'on prévoie le subventionnement du niveau communal tandis que les communes qui décideraient de faire appel au Médiateur via l'Institution régionale en bénéficieraient gratuitement⁵.

Depuis lors, le dossier n'a pas connu d'évolution.

Par contre, en Communauté flamande, le Parlement flamand, a adopté un décret⁶ qui invite les communes à se doter d'un service de médiation conformément aux options définies dans la résolution du 17 juin 1999 sur le rôle des Médiateurs et Ombudsmans dans la défense des droits du citoyen, adoptée par l'Assemblée générale du Congrès des Pouvoirs locaux et régionaux de l'Europe. En l'occurrence le décret flamand envisage trois types de mécanisme :

- la création d'un service de médiation au sein de la commune ;
- le recours à une association supra-locale ;
- le recours au Médiateur flamand par le biais d'une convention.

Une expérience-pilote, à l'instar de celle qui avait été annoncée en Région wallonne, devrait être organisée.

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 cours⁷.

Cette problématique a été évoquée devant le Parlement wallon⁸ et est également visée par la proposition de décret modifiant le décret du 22 décembre 1994 portant création de l'Institution de Médiateur⁹.

Les articles 6 et 7 de cette proposition permettent au Médiateur d'intervenir en tant que conciliateur lors de recours administratifs, cette intervention se faisant sur demande du réclamant et de l'autorité de recours concernée. Parallèlement, cette proposition supprime l'exigence pour les réclamants d'accomplir des démarches préalables.

5 > Site Internet de l'Union des Villes et Communes de Wallonie www.uvcw.be.

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

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

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

9 > Doc 102 (2004-2005) – n°1



Saisi de cette proposition, le Gouvernement wallon a émis un avis défavorable estimant notamment que « un recours s'apprécie en droit et non en médiation. (...) la proposition formulée aura pour effet d'accroître sensiblement le nombre d'interventions de l'Institution médiatrice (...). La question de la légitimité de l'ingérence d'une émanation du pouvoir législatif dans l'exercice du pouvoir exécutif doit en outre être posée (...). En cas de traitement du recours sans présence du Médiateur, alors même que celle-ci était sollicitée, un vice potentiel existe dont pourrait avoir à connaître le Conseil d'Etat».

L'option relative à la suspension des délais de prescription du recours n'a pas été abordée, mais une réflexion en ce sens mériterait d'être engagée.

Depuis l'avis du Gouvernement wallon, 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.

Dans plusieurs matières qui font régulièrement l'objet de réclamations adressées au service de médiation (prêt « jeunes », conflits avec estimateur dans le cadre des aides au logement, primes à l'énergie, ...), aucun moyen de recours n'est offert par la législation au citoyen.

Le droit de recours et la procédure contradictoire constituent pourtant un des principes fondamentaux du service public, liés à la transparence et à la responsabilité.

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

A l'exemple de l'initiative parlementaire de la Communauté flamande contenue dans le décret du 1^{er} juin 2001, octroyant un droit de réclamation à l'égard d'administrations, le Parlement wallon a été saisi d'une proposition de décret en ce sens¹⁰. Cette proposition, déposée sous la précédente législature, n'a cependant pas été relevée de caducité.

Dans le cadre de la simplification administrative, une expérience-pilote de création d'un service de traitement des plaintes a été engagée au sein de la Division du Logement. Celle-ci n'a pas été renouvelée pour des motifs quantitatifs, en l'occurrence le faible pourcentage de plaintes déposées. D'autres expériences similaires, notamment dans le cadre des aides à l'emploi, ont été envisagées par le Gouvernement wallon mais n'ont pas été concrétisées.

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

Une procédure de traitement des réclamations de première ligne, interne à l'Administration : une préoccupation d'autres Médiateurs parlementaires.

Extrait du Rapport de l'Ombudsman de l'Ontario, Monsieur Clare LEWIS, Rapport annuel 2002-2003, de l'Ombudsman de l'Ontario, p.4.

« Je continue d'encourager les organisations gouvernementales à créer des systèmes internes de plaintes. Ces systèmes ouvrent la possibilité de régler les plaintes sans faire appel à l'intervention externe des tribunaux ou de mon bureau. Ils permettent aux organisations d'examiner les plaintes avant qu'elles ne s'amplifient et de trouver des solutions adaptées à leurs mandats et à leurs ressources. Quand une organisation veille efficacement au règlement des plaintes, grâce à un système interne, sa crédibilité et sa réputation s'en trouvent grandies. Disposer d'un tel processus permet à une organisation d'analyser et d'évaluer son fonctionnement ainsi que ses répercussions.

Un processus interne efficace de traitement de plaintes peut mener à une amélioration des services et enrayer l'apparition de plaintes futures ».

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

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

L'obligation formulée est à la fois très large puisque « tous les documents quelconques » sont visés, ne laissant pas d'exception possible dans la nature ou la forme du document. L'ensemble des autorités administratives de la Région wallonne sont visées par cette obligation.

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

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

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

Au fil des ans, on remarque une amélioration progressive du respect de cette obligation décrétole.

Cependant, force est de constater qu'un très important volume de documents potentiellement visés par la disposition décrétole n'en respecte pas le prescrit. Il est, dès lors, recommandé que le Gouvernement wallon en général, et chaque Ministre en particulier, encouragent ses services, éventuellement par le biais de l'envoi d'une circulaire qui rappellerait l'existence et les conditions de cette obligation d'information. Le Médiateur se tient à leur disposition pour fournir le matériel graphique et les informations nécessaires.

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

Il convient enfin de souligner que les dispositions de la Charte de bonne conduite administrative prévoient que les « agents indiquent clairement les possibilités et moyens de recours qui assortissent les décisions », y compris « la possibilité de réclamer auprès du Médiateur de la Région wallonne » (article 7 de la Charte). Cette disposition contenue dans le Code de la Fonction publique vient, sinon renforcer, au moins accompagner l'obligation d'information propre au Médiateur.



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

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

Au regard de cette évolution, les mentalités changent et progressent, la terminologie aussi. Du citoyen-administré au citoyen-usager, consommateur, voire client du service public, le mode de communication et les implications qu'il induit évoluent et apportent de profondes modifications dans le rapport existant entre le prestataire du service public et son bénéficiaire.

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

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

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

On peut dire que, de ce point de vue, ces recommandations rencontrent un chantier permanent des autorités publiques. L'évaluation et l'amélioration des formulaires administratifs sont d'actualité dans de nombreuses administrations.

Toutefois, à l'analyse des dossiers de réclamation qu'il est amené à instruire, le Médiateur met en lumière des lacunes qui engendrent des incompréhensions pour l'administré et peuvent, dans certains cas, le conduire à des démarches administratives erronées ou insuffisantes.

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



S'agissant de chantiers permanents à l'égard desquels le Médiateur est fréquemment interpellé, il a notamment été associé 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.

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

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

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

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

3. Jurisprudence administrative

A de nombreuses reprises, le Médiateur a stigmatisé l'existence de jurisprudences administratives internes à l'Administration. Sans remettre en cause la qualité et l'utilité indispensable de certaines de ces jurisprudences, se pose néanmoins la question de l'opposabilité aux tiers. En effet, dans de nombreuses circonstances, ces jurisprudences internes ne sont confirmées par aucun texte créateur de droits. Il ressort en conséquence que ces jurisprudences internes, pour certaines très élaborées et constituant pour les agents traitant un vade-mecum indispensable pour instruire les dossiers en complément d'une réglementation qui ne règle pas tout, font l'objet d'une application rigoureuse qui, le cas échéant, est également opposée au Médiateur. Cette question a été évoquée au Parlement wallon et demeure d'actualité.

4. Procédure contradictoire

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

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

Le principe même de la procédure contradictoire est un principe fondamental du fonctionnement des services publics. La recommandation émise par le Médiateur rejoint celle relative à une procédure de traitement des réclamations de première ligne, interne à l'Administration, qui répondrait en partie à la mise en 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 qui s'imposent à lui avant la saisine du Médiateur.

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

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 35

- I. Pouvoirs locaux
- II. Action sociale, Santé et Logement
- III. Environnement, Ressources naturelles et Eau
- IV. Aménagement du territoire, Patrimoine, Transports, Equipement et Energie
- V. Emploi et Formation
- VI. Economie
- VII. Fiscalité

Liste récapitulative des recommandations spécifiques à l'exercice 2004-2005

Recommandation 2005-01

Aides au logement

- Définition de l'enfant à charge

Recommandation 2005-02

Aides au logement - prêt « jeunes » -

Détermination de la valeur vénale
et du coût de construction

Recommandation 2005-03

Aides au logement - Prêt « jeunes » -

Modalités de recours

Recommandation 2005-04

Aides au logement -

Remboursement de l'indu relatif aux aides

Recommandation 2005- 05

Aides au logement - Paiement des

allocations de déménagement et de loyer

Recommandation 2005-06

Logement social - Attribution et mutation

Recommandation 2005-07

Intégration des personnes handicapées -

Régularisation des subventions relatives
aux personnes de catégorie C

Recommandation 2005-08

Maisons de repos -

Contrôle préalable et systématique des
conventions

Recommandation 2005-09

Épuration de l'eau -

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

Recommandation 2005-10

Aménagement du territoire - Prime à

l'embellissement - Formulaire de demande

Recommandation 2005-11

Aménagement du territoire - Modification du

CWATUP - Création d'un nouveau logement
dans une construction existante

Recommandation 2005-12

Aménagement du territoire - Information du

demandeur concernant le destinataire du
recours - Modification du formulaire A

Recommandation 2005-13

Aménagement du territoire - Accessibilité

des personnes handicapées aux complexes
cinématographiques

Recommandation 2005-14

Transport scolaire - Meilleure prise en

compte des situations individuelles

Recommandation 2005-15

Prime à l'énergie - Instauration d'une procé-

dure de recours

Recommandation 2005-16

Primes à l'emploi - Remboursement

Recommandation 2005-17

Fiscalité - Création d'une Administration

fiscale wallonne

Recommandation 2005-18

Fiscalité - Paiement au prorata des mois

de détention - Cas de force majeure

Recommandation 2005-19

Fiscalité - Définition précise et adaptée

de la notion de télévision



Les interventions du Médiateur

I. Pouvoirs locaux

Réactions par rapport à l'année dernière

Cet exercice marque une avancée concrète dans le cadre du développement de la médiation au niveau communal. Après le projet du Gouvernement wallon de mettre en place une expérience-pilote de partenariat entre le Médiateur et les communes, une proposition de décret a été déposée au Parlement wallon¹¹.

Dans ce contexte, le service du Médiateur et la Direction générale des Pouvoirs locaux ont tenu deux réunions au cours desquelles ces perspectives ont été analysées.

Les 10 ans...

Depuis la création de l'Institution de Médiateur, des réclamations relatives aux pouvoirs locaux lui sont régulièrement adressées. Ces réclamations concernent, pour la plupart, des décisions communales qui s'inscrivent dans le cadre de leurs missions d'intérêt communal. En ce domaine, les compétences actuelles du Médiateur ne lui permettent pas d'instruire ces réclamations.

Les réclamations mettant directement en cause le fonctionnement de la Direction générale des Pouvoirs locaux sont peu nombreuses (une dizaine de réclamations déposées annuellement). Les contacts entre cette Administration et le service du Médiateur ne sont donc pas fréquents dans le cadre de la gestion des réclamations.

Par contre, le Médiateur et la Direction générale des Pouvoirs locaux entretiennent des relations étroites dans le cadre de la perspective du développement de la médiation à l'échelon des Pouvoirs locaux.



¹¹ > Voir à ce propos la deuxième partie du présent Rapport (recommandations générales- médiation à l'échelon des pouvoirs locaux), p. 23 et suivantes

Les réclamations qui concernent directement la Direction générale des Pouvoirs locaux (16) sont marginales et ne permettent pas de tirer de conclusions significatives relatives au fonctionnement de cette Administration. A titre d'exemple, on peut relever une réclamation d'une employée communale concernant le suivi réservé par la DGPL à une demande d'avis sur son statut pécuniaire et administratif ou une requête de riverains visant à obtenir la réouverture d'un sentier vicinal.

Par contre, 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, ...

Les compétences du Médiateur de la Région wallonne sont définies par le décret du 22 décembre 1994, par référence aux réclamations concernant le fonctionnement des autorités administratives de la Région wallonne. Cette notion recouvre l'Administration wallonne et les Organismes d'intérêt public qui dépendent de la Région.



Si le décret n'apporte pas de précision concernant sa compétence à l'égard des pouvoirs locaux, il ressort des travaux préparatoires du décret que « *s'il convient de respecter l'autonomie des entités locales, le Médiateur reste compétent pour intervenir dans le domaine des missions confiées par la Région aux communes et provinces, dans les domaines autres que la tutelle* ».

Aussi, lorsque le litige met en cause une décision communale relevant d'une politique régionale, le Médiateur s'autorise à contacter la commune. Si, de manière générale, les autorités communales accueillent favorablement la démarche du Médiateur, sa légitimité n'est pas précisément établie.

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 organique¹².

¹² ›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.





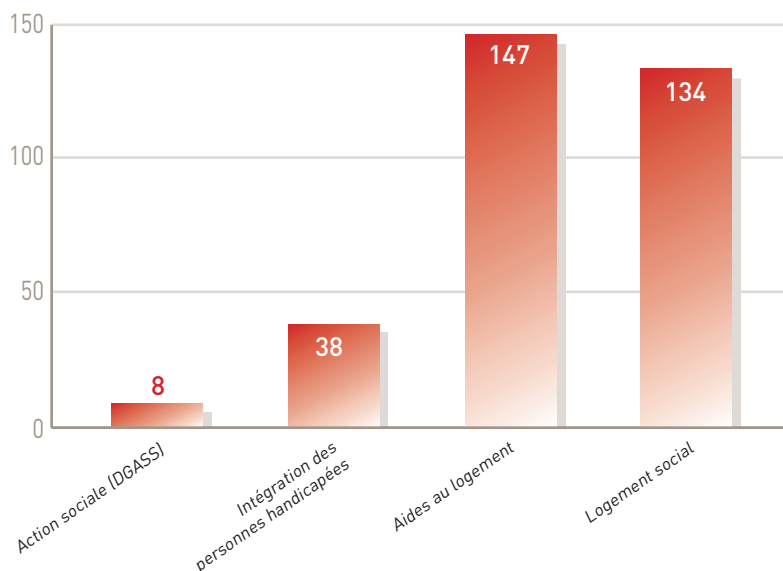
En ce qui concerne les réclamations relatives aux **missions d'intérêt communal**, leur objet est varié. On relève des litiges relatifs à l'application d'une taxe communale, à la salubrité et la tranquillité publique, à l'aménagement et l'entretien des voiries, au ramassage des immondices, etc.

A l'égard de ces problèmes, le Médiateur ne dispose d'aucune compétence.

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.

II. Action sociale, Santé et Logement



Réactions par rapport à l'année dernière

L'exercice 2004-2005 s'est achevé, comme chacun sait, sur une importante remise en cause du fonctionnement du secteur du **logement social**, et ce à tout niveau. Cet état de fait ne s'est pas traduit par une modification du nombre ou de la nature des réclamations, mais bien, par une modification de leur ton.

La Région wallonne est donc confrontée à un défi d'une importance extrême : retisser les liens sociaux et rétablir la confiance.

Cependant, cette actualité ne peut en aucun cas éluder un autre défi, tout aussi important pour le secteur : la nécessité pour la Région de réussir le programme exceptionnel d'investissement (PEI).

Par rapport à l'exercice précédent, l'objet des réclamations relatives aux **aides au logement** n'a pas connu de fluctuation. Les dossiers instruits mettent principalement en cause la complexité des démarches administratives relatives à la prime à la réhabilitation,

Les 10 ans...

De manière constante, depuis le début de la création du service du Médiateur, les aides au logement concernent un grand nombre de réclamations. Près d'un tiers des dossiers relatifs au Ministère de la Région wallonne se rapportent aux aides au logement.

L'adoption du code du logement en 1998 a conféré à ces aides une assise décrétole et a permis de coordonner et harmoniser les réglementations.

Au cours de ces 10 années, des recommandations générales ont été formulées (lisibilité des formulaires, simplification des procédures, accompagnement des demandeurs, ...). Plusieurs de ces recommandations sont prises en compte dans le cadre de la politique de simplification administrative engagée par le Gouvernement.

En ce qui concerne les recommandations sectorielles (définition de l'enfant à charge, noyau d'habitat, droit de recours en matière de prêt « jeunes », ...), celles-ci n'ont pas encore fait l'objet d'une évaluation et sont réitérées à l'occasion de chaque exercice.

Concernant le **logement social**, la date de clôture de cet exercice correspond presque parfaitement avec le dixième anniversaire de l'arrêté du 30 novembre 1995 instaurant le système de points de priorité pour l'attribution des logements. Depuis lors, d'autres importantes modi-

Les interventions du Médiateur

la valeur vénale dans le cadre du prêt « jeunes » et la régularité du paiement des ADEL.

Le Médiateur a été auditionné par la Commission de l'Action sociale, du Logement et de la Santé le 23 mars 2005. L'exposé du Médiateur a suscité plusieurs commentaires principalement à l'égard de la complexité de la réglementation dans le cadre des aides au logement.

En ce qui concerne **l'action sociale**, la présentation du Rapport 2003-2004, en Commission, a également fait l'objet d'un échange de vues dont les deux thèmes principaux portaient, d'une part, sur les catégories de handicap et leur impact budgétaire (autisme, catégorie C, catégorie 140), d'autre part, sur la confusion qu'entraînait la répartition des matières « handicap » entre les différents niveaux de pouvoir. En réponse à ces débats, la Ministre avait souligné que la révision des catégories constituerait une de ses priorités pour le nouveau contrat de gestion de l'AWIPH, et avait confirmé qu'une réflexion était à mener en partenariat avec le Gouvernement fédéral.

>>> Les 10 ans... suite

fications sont intervenues (adoption du code du logement, fusion des SLSP, lancement du PEI...).

Quant à **l'aide aux personnes**, une grande partie de celle-ci est régionalisée : politique familiale, d'aide sociale, d'intégration des immigrés, politique des handicapés et du troisième âge. L'exercice de la plupart d'entre elles a été transféré au premier janvier 1994. L'AWIPH, quant à elle, est créée par décret du 6 avril 1995. Ainsi, les dix ans de l'Institution du Médiateur correspondent aussi à la première décennie de la régionalisation de ces matières socialement sensibles. A travers les interpellations des personnes handicapées, le Médiateur a suivi pas à pas leur double mouvement d'émancipation et d'intégration. Il a également participé à sensibiliser les autorités publiques sur les inadéquations ou les questions que soulevaient les réglementations relatives au handicap. Leur particulière complexité témoigne, après dix ans, tant de l'évolution rapide des mentalités que de la difficulté de gérer des matières enchevêtrées entre les niveaux de pouvoirs.



1. Logement

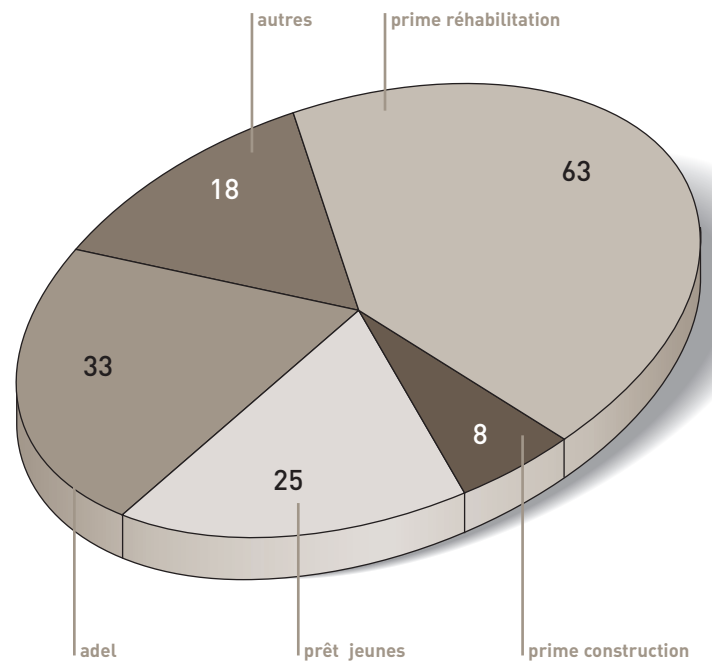
> 1. 1. Les aides au logement

Les réclamations mettent en exergue des problèmes récurrents liés à la complexité des démarches administratives.

C'est essentiellement à l'égard de la **prime à la réhabilitation** et des dispositions relatives à l'autorisation de commencer les travaux que des problèmes se posent.

A l'égard de cette prime, il serait opportun d'envisager, dans le cadre de la simplification administrative, une réforme de la réglementation de manière à faciliter les démarches à accomplir par les demandeurs.

En ce qui concerne la recommandation relative à la définition de l'enfant à charge, quelques réclamations ont encore été déposées à ce sujet. La réglementation demeure ambiguë.



Recommandation 2005-01

Aides au logement - Définition de l'enfant à charge

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

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

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

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

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

Les interventions du Médiateur

Dans le cadre du **prêt « jeunes »**, la principale source de litige concerne la détermination de la valeur vénale ou les coûts de construction de l'habitation. La réglementation actuelle est imprécise et induit des conflits d'interprétation.

Dans le cadre de l'acquisition d'un logement, la réglementation précise que c'est la valeur vénale qui doit être prise en considération. Ce concept est controversé. Il pourrait être envisagé de se référer à d'autres critères plus précis et plus objectifs tels que la superficie de l'habitation. En outre, en cas d'acquisition-rénovation, le prix du terrain est englobé dans la valeur vénale. Dans les zones à forte pression immobilière, les demandeurs peuvent, en conséquence, être pénalisés par le mode de calcul¹³.

Bien que la réglementation ne mentionne pas explicitement qu'il faille également considérer les travaux de rénovation pour calculer la valeur vénale, l'Administration estime que c'est la valeur du logement, tel qu'il sera occupé pendant toute la période d'intervention de la Région wallonne, soit 8 ans, qui doit être prise en compte. Elle considère que la valeur vénale après travaux est donc déterminante.

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

Si le Code wallon du Logement, base décrétoire de l'aide prêt « jeunes », édicte, en effet, que les aides à l'achat sont octroyées pour l'acquisition d'un logement salubre ou en vue de le rendre salubre, on peut toutefois s'interroger sur l'obligation de tenir compte de certains aménagements qui ne relèvent pas sensu stricto des critères de salubrité. Ainsi la valeur vénale doit-elle tenir compte de travaux que l'on pourrait qualifier de superflus (revêtement des murs, installation d'une cuisine semi-équipée, chauffage central, aménagement des abords, ...) ?

A l'analyse des dossiers traités, il faut cependant relever que les candidats-emprunteurs, dont la demande a été refusée pour le motif de dépassement de la valeur vénale ou de coût de construction, produisent systématiquement une nouvelle expertise, souvent contradictoire avec les documents initiaux transmis à l'Administration. Dans ces cas, il est compréhensible que la Division du Logement fasse preuve de rigueur afin d'éviter toute tentative de contournement de la législation.

¹³ un constat similaire a été posé par la Cour des Comptes, voir à ce propos 16^{ème} cahier d'observations adressé par la Cour des Comptes au Parlement wallon, Doc. 81 (2004-2005) - n°1.

Recommandation 2005-02

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 le logement pouvant faire l'objet de cette aide. Ceci permettrait de lever certaines ambiguïtés quant à la détermination de la valeur vénale et du coût de construction.

Lors de la présentation du Rapport annuel du Médiateur devant la Commission de l'Action sociale, du Logement et de la Santé¹⁴, le Ministre en charge du Logement s'est dit conscient des difficultés d'application de la réglementation et a indiqué que celles-ci seraient intégrées dans la réforme globale du prêt « jeunes »¹⁵.

Recommandation 2005-03

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

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

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

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

Cette recommandation 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 Administration¹⁶.

Dans le cadre de **l'assurance perte de revenus**, des réclamations liées à la confusion des « engagements » des organismes de crédit, concomitamment au prêt « jeunes », ont également été déposées. Le Médiateur maintient sa suggestion d'opérer une clarification¹⁷.

La recommandation relative au **remboursement des aides au logement** régionales demeure d'actualité, un arrêté d'exécution de l'article 28 du Code du Logement n'ayant pas encore été adopté.

14 › CRAC n°20 (2004-2005).

15 › Voir également à ce propos la réponse du Ministre du Logement à la question parlementaire de M.J. Etienne, CRI. N°30 (2004-2005)

16 › Voir à ce propos la deuxième partie du présent Rapport relative aux recommandations générales p. 26-27.

17 › Voir à ce propos le 9^{ème} Rapport annuel du Médiateur au Parlement wallon, pages 52 et 53.



Recommandation 2005-04

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.

Certaines réclamations relatives aux **allocations de déménagement et de loyer** ont porté sur les délais de paiement et l'irrégularité de la date de versement. L'ensemble de la procédure de paiement nécessite de nombreuses opérations et dépasse le cadre d'un seul service. Des adaptations tant organisationnelles qu'informatiques sont toujours en cours afin d'améliorer la périodicité des demandes de liquidation. La mise en œuvre de ces améliorations doit être rapidement effective.

Recommandation 2005-05

Aides au logement - Paiement des allocations de déménagement et de loyers

Le Médiateur recommande de mener une réflexion sur la mise en place d'une procédure générique optimale de liquidation, et ce afin de favoriser « la meilleure procédure possible » permettant au bénéficiaire d'être assuré d'un paiement efficace et rapide. Ainsi, l'on connaît l'urgence vécue par les demandeurs d'une allocation de déménagement et de loyer : le paiement le plus prompt possible résoudrait sans conteste des situations parfois dramatiques.

> 1. 2. Le crédit social

Les réclamations reçues n'ont pas mis en lumière de problèmes spécifiques relatifs aux compétences exercées par la SWCS.

Le Médiateur a été sollicité à propos du délai de traitement de quelques dossiers de demande de prêt instruits par les sociétés de crédit social.

On relève également des réclamations relatives à une décision de refus d'accorder un prêt au motif que la capacité financière du demandeur à rembourser l'emprunt a été jugée insuffisante. Après analyse de ces dossiers, il s'est confirmé que la décision de la SWCS était légitime et motivée par le souci d'éviter que la personne ne doive faire face à des engagements qu'elle pourrait difficilement honorer et qui risqueraient de conduire à une situation de surendettement.

Enfin, le Médiateur a dû déclarer certaines réclamations irrecevables dans la mesure où elles concernaient des litiges mettant en cause une société de crédit social dont l'agrément avait été retiré et qui par conséquent n'était plus soumise à la tutelle de la SWCS.

> 1. 3. Le logement social

>> Retisser les liens sociaux... et rétablir la confiance

De nombreuses réclamations concernent le logement social. Elles mettent en lumière la spécificité de cette matière.

En effet, les SLSP se doivent, dans leurs relations contractuelles avec les locataires, d'intégrer de nombreux aspects qui sont totalement étrangers dans les relations existant entre bailleur et locataire du secteur privé.

Cette particularité prend sa source dans le Code wallon du Logement et ses arrêtés, qui régissent, à titre principal, cette matière¹⁸.

Citons à ce propos l'article 2 du Code du Logement qui dispose que « la Région wallonne et les autres autorités publiques, chacune dans le cadre de leurs compétences, mettent en œuvre le droit à **un logement décent en tant que lieu de vie, d'émancipation et d'épanouissement des individus et des familles** ».

Dans la pratique, on constate effectivement que la réglementation impose aux SLSP et aux locataires des relations particulières.

En effet, **le locataire social a l'obligation légale de communiquer** à la SLSP, avant même d'en être locataire et tant que durera son bail, **des données personnelles**, et parfois même des informations liées à sa vie privée.

Ainsi, l'attribution des logements est régie par des règles qui prennent en compte la situation sociale des candidats locataires. Dès lors, le candidat locataire est invité à décrire précisément sa situation sociale afin de déterminer les points de priorité auxquels il peut prétendre. En outre, il lui sera également utile d'exposer des éléments qui ne sont pas pris en compte dans la détermination des points de priorité.

Effectivement, si sa situation sociale ou familiale apparaît à la SLSP comme particulièrement précaire ou comme nécessitant un traitement d'urgence, il sera possible, en pleine conformité avec la réglementation, de lui attribuer un logement en **dérogeant à l'ordre établi en vertu des critères de priorité**.

En outre, le loyer étant calculé sur base des revenus, **le locataire doit tenir la SLSP informée de l'évolution de sa carrière professionnelle**, sur un plan pécuniaire, à tout le moins. En conséquence, il devra informer la SLSP chaque fois qu'il trouve un emploi, qu'il en change, qu'il le perd ou s'il est pris en charge par la mutuelle, par exemple...

D'autre part, des spécificités au logement social existent également en matière de réparation et d'entretien des logements, alors que ce sont les dispositions générales du Code civil qui définissent les réparations à charge du locataire et du propriétaire.



Les interventions du Médiateur

En effet, face à la demande des locataires et dans la mesure où elle peut compter sur des services techniques, il est fréquent que la SLSP effectue elle-même des réparations, quitte à exiger des locataires de payer, en tout ou partie, la prestation effectuée.

Ces éléments influencent profondément la relation entre locataires et SLSP. Actuellement, une évidence s'impose : cette relation traverse une crise profonde.

Les réclamations font souvent apparaître des relations empreintes de méfiance, de suspicion mutuelle...

On observe, particulièrement lorsqu'il s'agit d'une réclamation orale, que viennent s'y greffer des griefs particulièrement lourds, difficilement vérifiables.

Il est parfois question de soupçons de favoritisme, dans les attributions de logement et les mutations, mais aussi dans l'entretien et la réparation des logements.

Les réclamations concernant la discrimination dont serait victime un locataire ou « le favoritisme » dont jouirait un autre sont particulièrement difficiles à traiter : il est évidemment délicat, surtout quand le réclamant n'apporte pas d'éléments probants à l'appui de ses dénonciations, d'en vérifier le bien-fondé.

D'ordinaire, le Médiateur n'intervient que lorsque les réclamations contiennent des éléments factuels ou réglementaires qu'il est possible de développer auprès de la SLSP.

Néanmoins, la fréquence et la répétition des griefs de même nature et le degré de tension et de suspicion perceptible à l'endroit de certaines sociétés ont constitué au cours du dernier exercice un signal qui n'a pas manqué d'alerter le Médiateur. C'est ainsi que les contacts se sont multipliés entre le service de médiation et la Direction Assistance aux Usagers de la SWL. De même, les courriers adressés aux SLSP se sont faits de plus en plus précis et insistants devant les réponses parfois lacunaires ou inadaptées de certaines sociétés.

Dans ce contexte, une transparence sans faille est nécessaire afin d'enrayer tout sentiment d'injustice ou d'arbitraire.

En effet, les SLSP sont amenées à œuvrer dans certains domaines où les règles sont floues (à l'exemple des règles fixant les réparations à charge du bailleur ou du preneur), sujettes à dérogations, pas toujours dûment motivées (les attributions) ou au contraire, extrêmement précises et complexes (calcul des charges).

Renouer le lien social entre SLSP et locataires, mais aussi rétablir une relation de confiance entre ceux-ci, apparaît comme un enjeu majeur, qui transparaît à l'analyse de nombreux dossiers.

>> 1. 3. 1. Attribution – Mutation

Les années passent, mais les questions demeurent. Le service du Médiateur est régulièrement saisi de réclamations concernant les délais d'attente en vue d'obtenir un logement social.

Dans un certain nombre de cas, les réclamants dénoncent des passe-droits, estimant que certains logements sont attribués en contradiction avec la réglementation (il faut noter que si la réglementation prévoit des possibilités de déroger à l'ordre de priorité, les dérogations ne font pas toujours l'objet de motivation en bonne et due forme par les SLSP).

Les réclamations de ce type sont souvent tardives, à tout le moins formulées après la signature du bail, et peu documentées, de sorte qu'il est difficile d'interroger valablement la société en cause. De même, le bail étant signé, il est difficile de s'y opposer.

Il existe certes une procédure de réclamation auprès de la SWL, mais peu de publicité en est faite par les SLSP et le délai de contestation de l'attribution est des plus réduits : un mois à compter de l'attribution du logement. D'autre part, cette procédure ne peut avoir d'incidence décisive pour le demandeur que s'il est le premier sur la liste de priorité...

Dès lors, le malaise autour des attributions persiste.

En matière de mutation, on observe dans plusieurs dossiers une pratique généralement admise, quoique dénuée de base légale.

En effet, la réglementation prévoit que le premier logement adapté vacant est attribué par priorité au locataire qui a introduit une demande de mutation en vue de quitter un logement non proportionné.

Cependant, nombreuses sont les SLSP qui se refusent à appliquer cette disposition au profit de locataires en défaut de paiement, ou de locataires qui n'entreprendraient pas leur logement en « bon père de famille ».

En l'absence de base légale, cette pratique n'a aucune légitimité. D'autant qu'elle procède du non-dit et que certains locataires ayant sollicité une mutation ignorent que leur demande ne pourra être satisfaite.

La réglementation en matière d'attribution et de mutation fait l'objet de multiples interrogations et est parfois jugée inadaptée ou dépassée. Le Rapport précédent y faisait allusion.

Ces interrogations sont légitimes mais ne peuvent dispenser personne d'une application stricte de la réglementation en vigueur, et ce tant qu'elle n'a pas été modifiée par le Gouvernement ou le Parlement wallon, chacun dans l'exercice de ses prérogatives.



Recommandation 2005-06

Logement social - Attribution et mutation

En la matière, un contrôle plus rigoureux de la légalité des attributions et mutations devrait effectivement être exercé. Toute décision en la matière se doit d'être conforme en tous points à la réglementation. Dès lors, la plus grande attention doit être portée, en cas de dérogation, au contrôle de l'existence et de la pertinence de la motivation de celle-ci. D'autre part, dans le but d'assurer une plus grande transparence, il s'avère nécessaire d'instaurer des mesures de publicité lors de l'attribution d'un logement.

En outre, la procédure de recours ouverte au profit du candidat locataire qui s'estime injustement écarté devrait être repensée afin qu'elle puisse réellement avoir des effets. Dans ce contexte, une plus grande publicité devrait lui être faite.

Enfin, tant qu'elle est dépourvue de toute base légale, la pratique restreignant la mutation lorsque le locataire est en défaut de paiement ou n'entretient pas son logement en « bon père de famille » ne peut être admise.

>> 1. 3. 2. Etat des logements

Les réclamations concernant des travaux à réaliser sont fréquentes. Elles illustrent à la fois la question de l'état du patrimoine et des relations entre locataires et SLSP. La question des loyers impayés n'y est pas étrangère. En effet, il n'est pas rare qu'une SLSP indique ne pas vouloir réaliser des travaux tant que le locataire restera en défaut de paiement.

En la matière, il faut rappeler que la question de la répartition des travaux d'entretien entre locataire et bailleur est régie par le Code civil, et qu'une importante jurisprudence, pas toujours très cohérente, existe. Cependant, ni le Code civil ni la jurisprudence n'établissent de lien entre les obligations du bailleur en matière de réparation et celle du preneur en matière de paiement du loyer.

On l'a dit en introduction, la pratique révèle d'importantes disparités dans l'application de ces règles. Certaines SLSP se refusent d'engager des travaux chez certains locataires (particulièrement ceux qui sont en retard de paiement). D'autres, faute de pouvoir répondre favorablement à l'ensemble des demandes, appliquent une grille de priorité selon la nature des travaux (travaux vitaux, travaux nécessaires, travaux de confort ou d'embellissement).

Ici encore, les locataires ignorent trop souvent quelles sont les règles, écrites ou non, qui prévalent.

Dans ces dossiers, le service du Médiateur dispose d'une réelle marge de manœuvre. Effectivement, l'introduction d'un tiers dans des relations souvent très tendues et déjà lourdes de plusieurs autres conflits peut amener une certaine décrispation.

La question de la facturation des travaux effectués se pose régulièrement. De prime abord, elle ne devrait pas être différente de celle de la définition des travaux à charge du locataire et du bailleur. Cependant, dans la pratique, ce n'est pas toujours le cas. Il n'est effectivement pas rare que la SLSP réalise des travaux qu'elle estime être à charge du locataire.

En la matière, le service du Médiateur tente également d'aplanir les frictions, avec des résultats divers.

Ici encore, il est urgent qu'une ligne de conduite cohérente soit définie et que celle-ci soit très clairement expliquée aux locataires.

» » 1. 3. 3. Programme exceptionnel d'investissement

On le sait, la Région wallonne a lancé un programme exceptionnel d'investissement des logements sociaux. Le PEI concerne la rénovation de 34.036 logements et la destruction de 1.748 logements, soit quelque 35 % du parc de logements sociaux.

Cet ambitieux programme pose pour les locataires concernés des questions cruciales, en termes de relogement. Au Parlement wallon, le Ministre ANTOINE, dans une réponse à une question orale¹⁹, a ainsi indiqué que pour l'année 2004, 69 ménages devraient être relogés.

En réponse à une seconde question orale, le 27 octobre 2004, il précisait en la matière ses priorités. Il s'agit, d'une part, de permettre aux personnes concernées de pouvoir retrouver rapidement un logement et, d'autre part, de « mettre sur pied une allocation de déménagement pour permettre à ces personnes de quitter les immeubles devenus insalubres pour trouver un logement »²⁰. Et le Ministre de spécifier qu'il souhaiterait que « cette allocation soit même à un coefficient plus important si les personnes concernées retrouvent un logement dans une autre société de logement social, pour qu'il y ait une bonne solidarité entre les unes et les autres »²¹.

Les dossiers reçus posent cependant des questions sensibles.

Ces questions embrassent l'ensemble du champ de la matière :

- fin de bail et relogement, lorsque les travaux impliquent une destruction du logement ;
- relogement temporaire, lorsque les travaux sont de telle ampleur qu'il est impossible de continuer à vivre dans le logement ;
- conditions de vie pendant les travaux, lorsqu'il est possible d'occuper les lieux pendant les travaux ;
- état du logement après les travaux (réduction éventuelle de la surface du logement, modification des systèmes énergétiques, problème de finition, ...).

19 » In : CRA de la Séance du Parlement wallon du 7 octobre 2004

20, 21 » Ibidem



Il faut également remarquer que ni le Code civil ni le Code du Logement n'apportent de réponses précises à l'ensemble des questions qui se posent.

Dès lors, les SLSP sont amenées à opérer dans un cadre flou, où les balises sont peu nombreuses.

Face à ce constat, et considérant l'importance du défi posé, le service du Médiateur a entamé avec la SWL une réflexion visant les mesures d'accompagnement social à prendre en faveur des locataires de logements déconstruits ou rénovés.

La réflexion est en cours et pourrait déboucher sur une circulaire ou un vade-mecum à destination des SLSP.

>> 1. 3. 4. Calcul des charges et loyers

La question du calcul du loyer et des charges fait également l'objet de réclamations.

Concernant le calcul des loyers, il s'agit le plus souvent d'explications à donner, et notamment concernant le seuil des 15% d'augmentation ou de diminution des revenus qui doit être franchi afin que le loyer soit calculé sur base des revenus actuels, plutôt que sur base du dernier avertissement-extrait de rôle.

Le calcul des charges est souvent plus délicat et l'on constate que les réclamations concernent tant le calcul lui-même que les délais pris par les SLSP pour établir les comptes ou rembourser le trop perçu.

Ainsi, dans le dossier 2005-667, un locataire remet en cause le décompte des charges de l'année 2002 établi par la SLSP en janvier 2005. En effet, l'intéressé juge les charges disproportionnées, en comparaison de celles établies lors de l'exercice précédent.

Les services de la SWL, également saisis de ce dossier, ont procédé à une vérification. Sur base de celle-ci, il semble que le décompte des charges reflète la réalité.

Cependant, la SWL a indiqué attendre la réception de certaines pièces justificatives avant de pouvoir clôturer ce dossier.

Ce dossier, ouvert en janvier 2005, est toujours en cours.

Même problématique dans le dossier 2005-1461. Le Médiateur a été saisi par le Comité Consultatif des Locataires et Propriétaires d'une SLSP.

En effet, le CCLP indique avoir signalé à plusieurs reprises à la SLSP des anomalies au niveau de la facturation des charges. Faute d'être entendu, le CCLP a introduit un recours auprès de la SWL, motivé notamment par l'absence de demande d'avis ou d'approbation du CCLP concernant les charges.

Ce recours a été jugé fondé en ce qui concerne le non-respect des prérogatives de la SLSP en matière d'approbation des charges. En outre, la SWL procédera à une vérification de la régularité du décompte des charges.

En ce dossier, il faut souligner que la SLSP a, entre-temps, introduit une action devant la Justice de Paix à l'encontre d'un locataire qui, au vu de la non consultation du CCLP dans l'établissement du décompte, entendait suspendre le paiement des charges.

Cette action vise à la résiliation du bail et/ou à l'expulsion.

Le dossier est également toujours en cours.

Enfin, dans le dossier 2005-1023, un locataire conteste différents postes dans le décompte des charges. A l'analyse du dossier, il apparaît que, réglementairement parlant, la plupart de ses griefs ne sont pas fondés. Pour le reste, la SLSP, après réexamen, a reconnu qu'une erreur s'était glissée dans le calcul des charges liées à l'entretien des chaudières. Cette erreur a été rectifiée.

Cependant, le réclamant reste amer. Il ne comprend pas pourquoi l'entretien des pelouses, la taille d'arbres et buissons, qui étaient précédemment réalisés par les services communaux, sont désormais confiés à une firme privée, et donc supportés par les locataires.

Autre point qui lui semble contestable : alors que le nettoyage des communs de son immeuble était assuré par les locataires eux-mêmes, la SLSP, considérant que ceux-ci n'assuraient plus ce nettoyage, en a confié l'exécution à une firme privée. Après une première procédure négociée, la SLSP a octroyé le marché à une entreprise dont les prix se sont avérés exagérés. En effet, l'entreprise adjudicatrice sous-traitait le nettoyage à une seconde entreprise dont les prix étaient 50 % moins élevés.

Une deuxième procédure négociée a été initiée et le marché a finalement été confié au sous-traitant lui-même.



2. Action sociale et santé

› 2. 1. Intégration des personnes handicapées

Les causes des réclamations exposées au Médiateur dans cette matière, sont relativement récurrentes. Les interventions en aide matérielle restent majoritairement source de réclamations. Dans les matières visant l'accueil et l'hébergement, le Médiateur constate une légère diminution des situations de conflit liées aux conditions d'admission et à la détermination des catégories de handicap relatives au subventionnement des services spécialisés. Le Médiateur relève quatre situations qui méritent toutefois un passage à l'action des pouvoirs publics : 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.

›› 2. 1. 1. L'antériorité de la demande d'intervention

La réglementation impose aux bénéficiaires potentiels des aides matérielles d'introduire leur demande d'intervention avant d'acquérir le bien sollicité. Plus exactement, l'article 12 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 12 février 2004²² précise que les prestations d'aide matérielle ne sont prises en charge que si elles sont livrées ou prestées au plus tôt le jour de la date d'introduction de la demande.

Dans la grande majorité des cas, la date de la facture correspond légalement au moment du transfert de propriété du bien visé.

Les usagers de l'AWIPH sont le plus fréquemment informés de cette règle par les Bureaux régionaux, des publications spécifiques, les mutuelles, les prescripteurs ou encore les fournisseurs eux-mêmes. Toutefois, et depuis plusieurs années, le Médiateur est saisi par des personnes handicapées à qui cette information n'est pas parvenue en temps utile. Ces usagers, en toute bonne foi, se sont adressés à l'AWIPH après avoir acheté leur matériel. En l'occurrence, l'Agence refuse l'octroi de son intervention financière.

L'objectif de cette mesure, tel que rappelé par l'AWIPH, est de privilégier le conseil aux usagers. La plupart des demandeurs, introduisant leur demande avant de commander le matériel, peuvent bénéficier d'informations précises fournies par l'Agence ou être incités à réaliser des démarches complémentaires afin de faire un choix le plus adapté. Un second objectif est de pouvoir contrôler que les conditions d'octroi sont remplies et d'informer ainsi l'utilisateur de ses droits et obligations avant l'achat. Certes, ces objectifs sont tout à fait louables, mais il apparaît que cette règle de l'antériorité, telle qu'édictée, ne garantit de toute façon pas cette opportunité de conseil puisque la personne peut avoir commandé le matériel avant de s'adresser à l'Agence. En outre, elle peut disposer de toute l'information requise ou même ne pas en avoir besoin lorsque le problème est évident. Par ailleurs, il peut s'avérer que l'urgence ou la pénibilité de la situation rencontrée par la personne handicapée impose de disposer du matériel dans les plus brefs délais et ne laisse guère de disponibilité pour effectuer la démarche administrative.

22 › Arrêté du Gouvernement wallon du 12 février 2004 fixant les conditions et les modalités d'intervention d'aide matérielle à l'intégration des personnes handicapées.

Le Médiateur souligne depuis plusieurs années que la décision de refus d'intervention pouvant s'avérer lourde de conséquences à l'endroit de ces familles, les obstacles à leur octroi se devraient d'être socialement signifiants et non simplement de l'ordre de la formalité administrative.

La modification de cette règle dans le sens d'une plus grande souplesse, entraînerait-elle des difficultés de gestion ? Le Médiateur ne le pense pas. Les moyens d'information consacrés à la mission de conseil de l'Agence sont suffisants pour qu'à terme, la majorité des usagers en fasse spontanément usage.

En Région flamande, l'introduction de la demande peut se faire après l'achat, ce qui ne semble pas poser de problèmes de la gestion d'aide individuelle. Une modification de la réglementation pourrait s'inspirer de la procédure mise en place dans le cadre d'autres aides régionales tel l'octroi de la prime à l'utilisation rationnelle de l'énergie, qui figure, par ailleurs, en bonne place dans les mesures réussies de simplification administrative (le demandeur doit introduire sa demande dans les trois mois prenant cours à la date de la facture).

» » 2. 1. 2. La clarification des accords de coopération

Faisant suite à la communautarisation et à la régionalisation des matières personnalisables, la scission du Fonds national de reclassement a imposé que des accords de coopération²³ soient conclus entre les différentes Régions et Communautés, afin de compléter les dispositifs réglementaires garantissant la libre circulation des personnes handicapées et, partant, le libre accès aux institutions spécialisées agréées et subventionnées relevant de la compétence de ces différentes entités.

Les difficultés essentielles engendrées par ces accords résident dans le fait que les mécanismes expressément visés par ceux-ci sont complexes et surtout obsolètes.

Le motif de l'inadaptation de l'accord du 19 avril 1995 procède du mode de calcul des remboursements lui-même, entre entités institutionnelles. En effet, les normes sur lesquelles repose le calcul annuel du montant dû se basent sur une référence surestimée, datant de la conclusion de l'accord. Ceci a pour conséquence que la Région wallonne accumule paradoxalement une dette vis-à-vis de la COCOF depuis plusieurs années et que cette dette ne cesse de s'alourdir sans qu'une solution réglementaire puisse se dégager²⁴. L'enlisement de cette situation joue un rôle significatif dans l'absence d'actualisation de ces textes et, corollairement, de réponse à des problèmes individuels concrets liés à l'évolution des réglementations respectives.

23 » Accord de coopération du 20 octobre 1998, approuvé par le décret du 1^{er} avril 1999, entre la Communauté flamande et la Région wallonne concernant l'intégration des personnes handicapées.

Accord de coopération du 19 avril 1995 entre la COCOF de Bruxelles-Capitale et la Région wallonne visant à garantir la libre circulation des personnes handicapées.

Accord de coopération du 10 avril 1995 entre la Communauté germanophone et la Région wallonne, relatif à la prise en charge des frais de placement, d'intégration sociale et professionnelle des personnes handicapées.

24 » Les accords de coopération entre la Région wallonne et les Communautés flamande et germanophone ou la COCOF fixent les modalités d'accès des personnes relevant de l'autre Communauté ou Région, à certains services et prestations spécialisés, et règlent les conditions de prises en charge ainsi que les modes de remboursement des frais inhérents à celles-ci (non comprise ici la part contributive des personnes).

Le principe général qui régit la libre circulation implique que l'entité institutionnelle visée (Région wallonne, Communauté flamande, COCOF, Communauté germanophone) intervienne pour ses ressortissants, indépendamment de la localisation du service presté. Toutefois, l'Agence peut intervenir en faveur de personnes qui ne résident pas dans la région de langue française dans le cadre des accords de coopération. Il s'agit de textes dérogeant au principe général évoqué. Par conséquent, pour toutes les situations qui ne sont pas directement visées par les accords de coopération, les dispositions réglementaires de chaque région sont d'application.

Dans l'accord du 19 avril 1995, les normes sur lesquelles repose le calcul annuel du montant dû se basent sur une référence surestimée, datant de la conclusion de l'accord. Or la réalité des mouvements de la population des personnes handicapées et du parc de services spécialisés a évolué depuis cette époque.



Ainsi, le Médiateur a été saisi de deux réclamations qui mettent en évidence l'ambiguïté de ces accords de coopération et dont un exemple lié à cette problématique est relaté en annexe (résumé 2005-595).

» » 2. 1. 3. La recherche de cohérence d'intervention en regard des aides à l'hygiène

Le Médiateur, dans son dernier Rapport d'activités, attirait l'attention du Parlement sur la lourdeur de certaines démarches administratives imposées aux personnes polyhandicapées dont l'immobilité chronique nécessite le port de langes. Pour continuer à bénéficier de l'intervention financière de l'AWIPH sur l'achat de ces langes, il est nécessaire que ces personnes introduisent une demande de renouvellement de l'intervention tous les deux ans, alors que de toute évidence, leur situation d'handicap ne peut s'améliorer et, dès lors, exige la pérennité de cette aide financière. Bien que cette interpellation n'ait fait l'objet d'aucune remarque ou contre proposition, ces démarches administratives restent d'application malgré l'incitation du Gouvernement à revisiter tous les textes sous l'angle de la simplification administrative.

Le service du Médiateur a constaté, à nouveau, que la répartition des matières entre les différents niveaux de pouvoir peut être source de confusion pour le citoyen. Ainsi, ces mêmes aides à l'hygiène évoquées ci-dessus mettent en lumière cette difficulté.

» » 2. 1. 4. L'apurement de la dette de subventionnement de la catégorie C

Comme le Médiateur l'avait souligné dans ses deux derniers Rapports, le subventionnement de plus d'une centaine d'hébergements de personnes lourdement handicapées (faisant partie de la catégorie C) n'est pas conforme aux termes de l'arrêté du Gouvernement wallon du 9 octobre 1997. Celui-ci prévoit que le montant des subventions varie en fonction des catégories de handicap auxquelles répondent les personnes dont les services spécialisés s'occupent. Au cours de l'évolution des prises en charge de certaines personnes handicapées, il est apparu que la catégorie de subventionnement relative à la gravité de leur handicap devait être revue ; ce qui fut fait. Toutefois, le subventionnement des services spécialisés concernés par leur hébergement ou leur accueil en journée, n'a, lui, pas été corrigé. Ainsi, malgré un premier effort en 2004, cette dette de l'AWIPH vis-à-vis des services reste majoritairement en suspens tandis que les services continuent à encadrer les usagers conformément à la réglementation.

Recommandation 2005-07

Intégration des personnes handicapées – Régularisation des subventions relatives aux personnes de catégorie C

Le Médiateur recommande que cette régularisation soit envisagée dans un plan pluriannuel selon des critères tenant compte de la chronologie des accueils concernés. En outre, afin d'éviter une aggravation de la situation, le Médiateur recommande également que soit finalisée la révision des catégories (d'admission et subventionnement) tel que le prévoyait déjà le premier contrat de gestion de l'AWIPH.

› 2. 2. Maisons de repos - Des avancées dans le cadre de l'examen des conventions

Le Médiateur recommandait dans son dernier Rapport, 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.

Le Médiateur constate cette année une nette avancée dans ce domaine puisque l'examen des conventions en maison de repos a constitué une priorité dans le travail de la Division du Troisième âge. Ainsi, des rappels systématiques ont été envoyés aux maisons qui tardaient à envoyer leurs conventions, règlements d'ordre intérieur et projets de vie. De même que des corrections ont été exigées des maisons dont les conventions ne respectaient pas les prescriptions réglementaires.

Recommandation 2005-08

Maisons de repos - Contrôle préalable et systématique des conventions

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

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



Dossier 2005- 1395

Prime à la réhabilitation - calcul de la prime

Monsieur A... conteste le montant d'une prime à la réhabilitation qui lui a été octroyée en juin 2005, celle-ci étant calculée sur base de 20% du coût des travaux.

La Division du Logement lui a indiqué que, n'étant pas en mesure de prouver la totalité des revenus perçus pour l'année 2001 par sa compagne (année de référence vu que la demande a été introduite en 2003,) la prime était plafonnée à 20%.

Lorsqu'il s'adresse au Médiateur, l'intéressé fait valoir que sa compagne n'a pas perçu de revenus depuis août 2001 et qu'ils se situent en-dessous du plafond de 25.000€. Du 1^{er} janvier 2001 au 31 juillet 2001, Madame D... bénéficiait d'un revenu d'intégration sociale pour un montant mensuel de 359,62€ accordé par le CPAS. Ce revenu d'intégration a été supprimé en août 2001 du fait que Monsieur A... a trouvé un emploi.

A l'appui de ses affirmations, Monsieur A... précise également que sa compagne ne travaillait pas : étant candidate réfugiée politique, elle ne disposait pas de permis de travail. Cette autorisation ne lui a été délivrée qu'en 2004. Elle ne pouvait également pas prétendre à des allocations de chômage comme en atteste un document de l'ONEM.

A la demande du Médiateur, l'Administration accepte de réexaminer le dossier.

Elle confirme cependant que les nombreux documents que Monsieur A... lui a transmis ne permettent pas de déterminer avec certitude les revenus qu'il a perçus ainsi que ceux de sa compagne. L'Administration relève que certaines pièces apparaissent contradictoires dans la mesure où Monsieur A... a travaillé en Hollande à partir de juillet 2001 et que pour ce même mois, il a continué à bénéficier d'un revenu d'intégration du CPAS. Par ailleurs, pour l'année 2001, Monsieur A... était soumis au régime fiscal belge ; le Ministère des Finances a cependant considéré qu'il était « non imposable » alors qu'il avait perçu 6 mois de salaire en Hollande.

L'Administration reconnaît néanmoins que sur base du réexamen des pièces du dossier, on peut conclure au fait que Monsieur A... et sa conjointe ont perçu, au cours de l'année 2001, des revenus qui n'ont probablement pas dépassé le plafond réglementaire de 25.000€, ce qui l'autorise à bénéficier d'une prime représentant 30% du coût des travaux.

En effet, selon les attestations dont dispose l'Administration, il s'avère que Monsieur A... et sa compagne ont perçu 15.380,87€ en 2001, abstraction faite des revenus éventuels que Madame D... aurait perçus de août à décembre mais qui ne peuvent de toute manière pas être très élevés.

Bien que l'article 7 de l'AGW du 21 janvier 1999 (en ce qu'il édicte que la prime est limitée à 20% du montant des factures si le demandeur et, le cas échéant, son conjoint ne peuvent prouver la totalité de leurs revenus) ne soit pas respecté à la lettre, l'Administration a consenti à verser une prime complémentaire à Monsieur A...

Dossier 2005-1380

Prêt « jeunes » - logement situé en zone forestière

Madame C... se voit refuser sa demande de prêt « jeunes » au motif que le logement, objet du prêt, est situé en zone forestière et qu'en vertu du CWATUP, ces zones ne peuvent comporter que des constructions indispensables à l'exploitation de la première transformation du bois et à la surveillance des bois.

Le second motif invoqué par l'Administration concerne l'article 3 § 4 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 20 juillet 2000, lequel impose que le logement, objet du prêt, soit occupé à titre de résidence principale.

Le Médiateur interpelle la DGATLP en faisant valoir les arguments suivants. En ce qui concerne le motif basé sur la non-conformité de l'immeuble à l'égard des dispositions urbanistiques, il souligne que le bien a été érigé en 1959, soit avant l'entrée en vigueur des plans de secteur.

Dès lors, le fait que cet immeuble ne soit pas conforme avec la destination d'une zone reprise dans un plan de secteur adopté ultérieurement ne peut être invoqué pour contester sa régularité au regard du CWATUP.

En outre, l'article 7 § 2 de l'arrêté royal du 16 juillet 1992 relatif au registre de la population et au registre des étrangers édicte qu' « aucun refus d'inscription à titre de résidence principale ne peut être opposé pour des motifs de sécurité, de salubrité, d'urbanisme ou d'aménagement du territoire ».

A cet égard, il convient de souligner que le bâtiment que Madame C... souhaite financer a été occupé à titre de résidence principale entre février 1995 et avril 2005 par l'ancien propriétaire, comme en atteste le document du Bourgmestre.

Du reste, Madame C... précise que l'immeuble qu'elle souhaite acquérir présente toutes les caractéristiques d'un logement au vu de sa configuration et des matériaux.

Dès lors le Médiateur estime qu'il ne semble exister aucun obstacle légal à affecter ce bâtiment au logement et à y élire domicile, et dans la mesure où l'intéressée s'engage à respecter les conditions réglementaires lui imposant de l'occuper à titre de résidence principale pendant la durée de l'intervention de la Région, il apparaît difficile d'invoquer l'article 3 §4 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 20 juillet 2000 ou l'article 35 du CWATUP pour refuser l'octroi du prêt « jeune ». Le Médiateur l'invite donc à revoir sa position.

En réponse, l'Administration indique qu'elle a accepté de considérer l'argument du Médiateur relatif au fait que le bâtiment a été construit avant l'adoption du plan de secteur. L'affectation de l'immeuble à une autre destination que celle prévue par l'article 36 du CWATUP peut être admise. Une décision favorable a donc été signifiée à l'organisme de crédit de Madame C...



Dossier 2005-468

Logement social - Calcul du loyer

Madame K... est locataire d'un logement social. Son fils, devenu majeur, perçoit une allocation d'handicapé du Ministère fédéral des Affaires sociales.

La société de logement l'informe que ces allocations seront prises en compte à concurrence de 50 % dans le calcul de son prochain loyer.

Madame K... s'interrogeant sur la légalité de cette décision fait appel au service du Médiateur.

L'article 22 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 25 février 1999 relatif à la location de logements sociaux édicte que pour le calcul du loyer, il y a lieu de tenir compte des revenus nets tels que déterminés par le Code des impôts sur les revenus. Selon l'article 38, 4° de ce Code, les allocations d'handicapé sont exonérées d'impôts.

Le Médiateur interpelle, par conséquent, la société de logement de service public en lui signifiant que les allocations d'handicapé perçues par le fils de Madame K... ne doivent pas être comptabilisées pour le calcul de son loyer.

En réponse, le Directeur-gérant de la société indique qu'il estime devoir tenir compte de telles allocations afin de ne pas « sous-estimer les revenus du ménage ».

Face à cette position, qui paraît contrevenir à la réglementation, le Médiateur contacte la SWL, organisme de tutelle en lui demandant d'analyser ce dossier.

La SWL confirme l'analyse du Médiateur et indique prendre contact avec la direction de la société de logement en vue de rectifier le loyer réclamé à Madame K...

Dossier 2005-1072

Aide paramédicale ou aide à l'intégration sociale - La répartition des compétences entre les pouvoirs fédéral et régional

Le Médiateur a été saisi d'une réclamation formulée par une personne handicapée du point de vue moteur, visuel et auditif. Malgré ce très lourd handicap, Monsieur S... a réussi à garder son emploi au sein de la SNCB au prix de considérables efforts d'adaptation de part et d'autre. En outre, il s'est avéré indispensable qu'il utilise une sonde permanente plutôt que des langes afin de pouvoir se débrouiller seul durant ses heures de travail. Cette sonde participe sans conteste à son intégration sociale et préserve son autonomie. Dans cette optique, Monsieur S... a introduit une demande d'intervention financière à l'AWIPH, comme il l'aurait fait pour des langes. A son plus grand étonnement, l'intervention lui fut refusée parce que l'utilisation des sondes est considérée comme une aide paramédicale et donc soumise à une intervention de l'INAMI. S'il souhaitait une aide plus importante, il devait accepter d'utiliser la ouate cellulosique... ce qu'il refusa de faire pour sauvegarder son indépendance. Monsieur S... a tenu à souligner son incompréhension dans la mesure où on l'avait informé que l'AWIPH intervenait dans les frais liés à l'intégration sociale des personnes. En l'espèce, cette situation lui prouvait le contraire. Malgré l'intervention du Médiateur, l'Agence a confirmé sa position initiale. Sur le fond du problème posé, le Médiateur ne peut que regretter l'ambiguïté des champs de compétence respectifs (en quoi une sonde correspond-elle plus à la définition d'aide paramédicale que les ouates cellulosiques ?) et constater l'inaboutissement des débats entre niveaux de pouvoir sur cette question.

Dossier 2005-595

Hébergement des personnes handicapées - Regroupement familial oblige

Ce dossier concerne une famille initialement domiciliée à Neufchâteau mais qui, pour des raisons économiques et médicales, s'est installée ensuite à Bruxelles. Deux jeunes filles composent la fratrie et toutes deux sont atteintes d'autisme. Les centres d'hébergement pour autistes n'existant pas à Bruxelles, les demandes de prise en charge furent introduites dans le cadre de l'accord de coopération du 4 avril 1996 entre la COCOF et la Région wallonne. Dès leur hébergement en dehors du cercle familial, les parents ont souhaité que leurs filles puissent être réunies dans un même établissement en vue de leur épanouissement personnel, mais également pour d'évidentes raisons pratiques relatives aux retours en famille du week-end.

L'aînée est hébergée dans un service résidentiel pour adultes, la cadette se trouve dans un service résidentiel pour mineurs de la Région wallonne, en attente d'une solution... urgente puisqu'elle est aussi adulte.

Depuis plus de six années, les parents sont à la recherche d'une solution. Une place agréée mais non subventionnée (article 29 du décret du 6 avril 1995) existe au sein de l'institution où l'aînée des sœurs est hébergée. Dès lors, le Médiateur a suggéré qu'une convention particulière, telle que prévue aux articles 29 bis, 60 et 61 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 9 octobre 1997, puisse être conclue avec ce service (cette procédure étant accompagnée d'une augmentation d'agrément spécifique et limitée à la durée de ladite convention).

L'accord de coopération ne prévoit pas explicitement cette situation mais ne l'exclut cependant pas dans la mesure où, d'une part, les personnes bénéficiant de ce type de convention font initialement l'objet d'une décision d'hébergement ordinaire et, d'autre part, la place attribuée est assimilée à une place agréée pendant la durée de la convention. Toutefois, l'Agence a estimé que cette solution était exclue du champ d'application dudit accord de coopération puisqu'il prévoit la prise en charge des prestations en service subventionné (et non en service conventionné) et qu'une place ne peut être conventionnée que si le demandeur est valablement inscrit sur la liste des hébergements prioritaires.

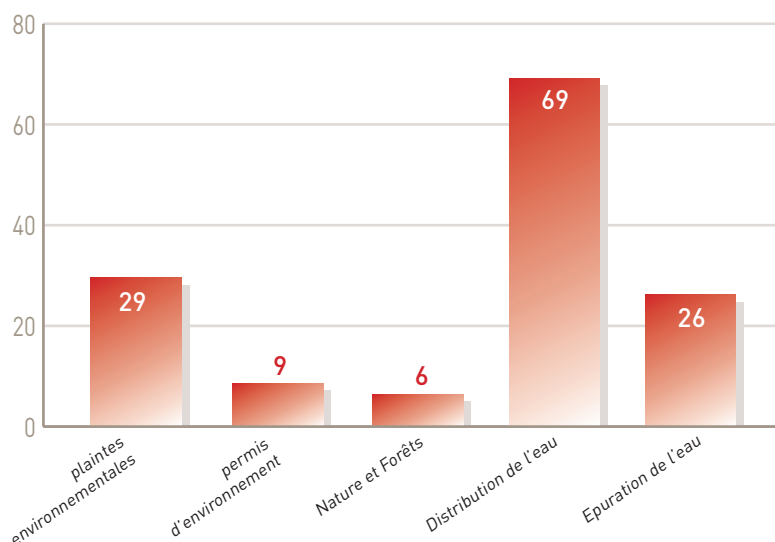
Or cette jeune bruxelloise n'est pas inscrite sur la liste « wallonne » des personnes prioritaires. Pourtant la définition de cette liste figurant dans l'arrêté du 9 octobre 1997 ci-dessus évoqué, ne mentionne pas le fait que les personnes inscrites doivent être nécessairement domiciliées en Région wallonne.

Le Médiateur a également interpellé la Ministre chargée de la Politique d'Aide aux Personnes Handicapées de la Région de Bruxelles-Capitale, constatant que l'absence chronique de solution d'hébergement aux personnes lourdement handicapées domiciliées en Région bruxelloise ne pouvait être imputable à la Région wallonne, qui ne peut, dans ce cas, espérer aucun principe de réciprocité de la part de la COCOF. En effet, une intervention sous la forme de convention ne peut être accordée aux personnes handicapées par les deux parties, la COCOF ne disposant pas de cette mesure réglementaire. L'inadéquation des termes de l'accord de coopération et les limitations budgétaires ayant constitué l'essentiel des motifs de refus confirmés par les deux institutions, le Médiateur a fait valoir des deux côtés que la séparation de ces jeunes filles procédait de fait d'une discrimination essentiellement fondée sur des difficultés institutionnelles entre niveaux de pouvoir, qui se sont pourtant engagés à garantir la libre circulation des personnes handicapées.

Reste que la séparation de ces deux sœurs n'est pas résolue et que leur regroupement pourtant si légitime, ne risque pas de trouver une issue rapidement.



III. Environnement, Ressources naturelles et Eau



Réactions par rapport à l'année dernière

Le Médiateur a été auditionné par la Commission de l'Environnement, des Ressources naturelles et de la Ruralité, le 19 avril 2005. Il a également été invité à participer au Comité stratégique de la DGRNE qui a fait valoir ses observations et a explicité les avancées significatives concrètes mises en place par cette Administration (audit, accusé de réception « post-office », lancement de systèmes de management de l'environnement,...).

Les 10 ans...

Les réclamations relatives à l'environnement présentent des constances dans leur objet. Les plaintes environnementales, la taxe sur les eaux usées, la facturation d'eau, les primes à l'épuration constituent les principaux sujets de litiges.

Les autorisations environnementales ont subi en 2003 une importante réforme avec l'entrée en vigueur du permis d'environnement qui répond sur plusieurs points aux griefs formulés par le Médiateur (lenteur de traitement, manque de coordination dans le traitement des demandes...). Dans le cadre des nuisances sonores ou de l'aéromodélisme, on peut relever que les recommandations formulées ont fait l'objet de premières avancées concrètes par l'adoption de nouvelles normes²⁵.

En matière de distribution d'eau, des changements majeurs sont intervenus, en 2004, dans le cadre de l'adoption du décret relatif à la tarification aux conditions générales de distribution publique de l'eau.

1. Environnement et Ressources naturelles

> 1. 1. Plaintes environnementales

Les réclamations reçues concernent différentes problématiques environnementales (nuisances sonores, dépôt de déchets, pollution des eaux, pollution atmosphérique, ...).

L'analyse de ces réclamations, et plus particulièrement lorsqu'il s'agit « d'incivilités environnementales », confirme que les compétences dévolues à la Police de l'environnement sont souvent mal comprises par les administrés.

Ainsi, régulièrement, ceux-ci font appel à l'Administration wallonne pour des problèmes qui relèvent davantage de la salubrité et de la tranquillité et dont l'impact environnemental est faible.

Le Médiateur réoriente dès lors les réclamants vers les autorités communales, pouvoir de proximité qui, avec le concours de la Police locale, reste en première ligne pour lutter contre les infractions au cadre de vie.

Le protocole de collaboration,²⁶ 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. Ce protocole devrait davantage être porté à la connaissance du public de manière à ce que le citoyen qui souhaite déposer une plainte sache à quelle autorité il est utile de s'adresser.

En ce qui concerne les dossiers qui mettent en cause à proprement parler la Police de l'environnement, l'objet des récriminations porte essentiellement sur les délais endéans lesquels les citoyens sont informés des suites réservées à leur plainte. Aucune réclamation n'a mis en cause la qualité des enquêtes et rapports de contrôles effectués par cette Administration.

>>> Les 10 ans... suite

La nouvelle législation rencontre plusieurs des recommandations formulées par le Médiateur, notamment à l'égard du principe de solidarité entre propriétaire et locataire, de la création d'un fonds social et la consécration d'une procédure de gestion des plaintes de première ligne.



2. Prévention et autorisations

› 2. 1. Permis d'environnement

Les quelques réclamations reçues lors de cet exercice concernent essentiellement les délais de traitement des dossiers régis par l'ancienne réglementation. Ces dossiers ne sont pas, contrairement à ceux introduits après l'entrée en vigueur du décret relatif au permis d'environnement, soumis à des délais de rigueur. Les réclamations révèlent que des demandes de permis ou des recours sont à l'instruction depuis plusieurs années sans qu'aucune décision n'ait été arrêtée.

Selon les chiffres communiqués par le Ministre²⁷, 200 dossiers 'RGPT' étaient toujours à l'instruction en date du 15 mai 2005. Le plan opérationnel de la Direction générale prévoit d'apurer ce retard pour le 31 mars 2007.

Quant aux dossiers régis par le décret du 11 mars 1999, entré en vigueur le 1^{er} octobre 2002, seules des demandes d'information ont été enregistrées.

› 2. 2. Gestion des nuisances sonores

- Evaluation de la recommandation relative à la gestion du bruit ²⁸

La recommandation relative à la gestion cohérente du bruit²⁹ a fait l'objet de plusieurs avancées.

Une directive européenne du 25 juin 2002 impose aux Etats membres des obligations pour prévenir ou réduire les effets nuisibles de l'exposition au bruit.

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

En outre, des conditions générales réglementaires s'appliquant à l'ensemble des établissements classés ont été adoptées par le Gouvernement wallon. Des conditions intégrales et sectorielles (bruit de véhicules, sports moteurs, ...) doivent également compléter l'arsenal réglementaire relatif aux établissements soumis au permis d'environnement. Soulignons que les activités d'aéromodélisme, à propos desquelles plusieurs réclamations avaient été traitées par le Médiateur, sont désormais soumises à des conditions intégrales.

27 › Question parlementaire n°89, Bulletin des Questions-Réponses n°9 [2004-20005] – 31 mai 2005.

28 › Recommandation 2000-2001/3, Rapport annuel 2000-2001, pp.133 et 134.

29 › Ibidem

3. Eau - Epuration

> 3. 1. Suivi de la recommandation

Recommandation 2005-09

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

Le Médiateur recommande que le Chapitre IX – Prime à l'installation d'un système d'épuration individuelle - de l'arrêté du Gouvernement wallon du 3 mars 2005 relatif au Livre II du Code de l'Environnement³⁰ soit précisé en matière de définition des habitations éligibles à la prime et de détermination du nombre d'équivalent-habitant afin d'éviter tout conflit d'interprétation.

Le Ministre de l'Environnement a mis sur pied des groupes de travail chargés de revoir l'ensemble de la problématique de l'assainissement autonome. A l'occasion du traitement de dossiers concernant ce point, l'Administration a indiqué au Médiateur que des propositions avaient été faites afin de lever toute équivoque sur les points soulignés par le précédent rapport.

> 3. 2. Coût du contrôle des stations d'épuration

Plusieurs réclamations concernent le coût du contrôle des stations d'épuration. En effet, en l'absence de toute réglementation en la matière, les contrôleurs agréés fixent librement le coût de leur prestation. Dans les faits, on peut noter que les tarifs sont extrêmement différents les uns des autres.

De plus, certaines réclamations mettent en doute la qualité du contrôle effectué. Enfin, certaines soulignent le fait que la brochure « Tout savoir sur l'épuration des eaux en Région wallonne », éditée dans le courant de la précédente législature, présentait ce contrôle comme gratuit.

Interrogé par nos soins, le Ministre s'est dit conscient de cette situation, ajoutant que les disparités des prix pratiqués provoquaient un sentiment d'iniquité.

Il a annoncé que des mesures seraient prises en ce sens, l'intention étant qu'elles soient effectives en 2006.

30 > Notons que ce Chapitre reprend les dispositions de l'arrêté du Gouvernement wallon du 19 juillet 2001 instaurant une prime à l'installation d'un système d'épuration individuelle.

4. Eau - Distribution

Les cas récurrents qui ont justifié l'intervention du Médiateur auprès de la SWDE ont pour objet les problèmes de surconsommation ou de surfacturation de l'eau de consommation, les problèmes de pression et de débit de l'eau, une erreur dans le relevé du compteur (par ailleurs rectifiée par la SWDE) ou encore la qualité de l'eau³¹.

A ce propos d'ailleurs, le Médiateur constate que la SWDE, bien qu'elle réalise des démarches et expertises tendant à améliorer la qualité de l'eau et à rencontrer les doléances des consommateurs, n'informe pas toujours ces derniers des actes qu'elle pose. Pourtant, le respect du principe de « bonne information du citoyen », qui est un principe de bonne administration, ne peut que jouer en faveur de cette société puisqu'elle réalise les expertises nécessaires, et ce en temps utile (cf. résumé 2005-793).

En matière de **surconsommation**, la SWDE a consenti, dans plusieurs dossiers, notamment lorsque la fuite d'eau s'est produite dans des circonstances particulières et que le comportement de l'usager n'était pas mis en cause, un geste commercial. La surconsommation a ainsi été facturée au prix de revient et une réduction de la taxe sur les eaux usées a pu être accordée.

En ce qui concerne le principe de **solidarité locataire-propriétaire**, le décret du 12 février 2004, relatif à la tarification et aux conditions générales de la distribution publique de l'eau en Wallonie (repris par le code de l'eau) réaffirme le principe de solidarité locataire-propriétaire, mais le nuance fortement. Dorénavant, le propriétaire-abonné est dégagé de son obligation solidaire et indivisible envers l'abonné-usager déficient, lorsque l'immeuble est doté d'un compteur par logement et lorsqu'il a avisé le distributeur du changement de locataire.

Permis d'exploiter - Lenteur de traitement des demandes régies par le RGPT

L'entreprise L... exploite une carrière de grès. Son permis d'exploiter portant sur l'exploitation de leur centrale à béton, délivré en 1972, vient à terme. Elle introduit une demande de renouvellement de ce permis en février 2001 ainsi qu'une nouvelle demande de permis d'extraction.

Quelques semaines plus tard, l'entreprise L... est informée que ses demandes ont été transmises par la commune à la Direction générale des Ressources naturelles et de l'Environnement. En juin 2004, après plusieurs contacts avec l'Administration, les autorisations ne lui ont toujours pas été délivrées. Cette situation hypothèque son avenir économique. Son Administrateur-délégué sollicite l'intervention du Médiateur.

Celui-ci interpelle la Direction générale des Ressources naturelles et de l'Environnement en l'interrogeant sur les raisons de cette lenteur.

Après plusieurs rappels, l'Administration indique au service de médiation que le permis d'extraction a été accordé en décembre 2004 par le Collège des Bourgmestre et Echevins. Par contre, en ce qui concerne le renouvellement du permis d'exploiter de la centrale à béton, elle indique que ses services sont toujours dans l'attente de l'avis du Fonctionnaire-délégué de l'Urbanisme sur le caractère complet de la demande.

Il convient de relever que cette demande ayant été introduite en 2001, elle est régie par le Règlement général sur la Protection du Travail (RGPT), législation qui ne prévoit pas de délais de rigueur. L'autorité administrative n'est donc pas tenue de statuer dans un délai précis. Toutefois, il est difficilement tolérable qu'un avis sur le caractère complet d'une demande prenne plus de 3 ans.

En outre, le permis éventuellement délivré ne prendra pas en considération certains éléments, dont les rejets d'eau, du fait que la réglementation la régissant ne prévoit pas de procédures globalisées. L'entreprise L... devra donc introduire une nouvelle demande séparée de permis d'environnement.

Aussi, afin d'éviter des démarches inutiles et dans le souci d'obtenir une décision dans les meilleurs délais, l'Administration suggère que l'entreprise L... réintroduise directement une nouvelle demande sous forme de permis d'environnement.

Dans ce cadre, l'Administration sera amenée à statuer dans des délais précis et l'autorisation visera les différentes activités classées et déployées sur le site (centrale à béton, rejets d'eau, dépôts de déchets éventuels...).

En ce dossier, on ne peut que déplorer la lenteur de traitement de l'Administration, considérant que les demandes datent de 2001. Afin de régulariser au plus vite la situation de l'entreprise L..., le Médiateur ne peut cependant que se rallier à la proposition de l'Administration d'introduire une nouvelle demande de permis d'environnement pour le renouvellement de l'autorisation.

Ce cas illustre le retard important pris dans le cadre de l'instruction de plusieurs dossiers de demande de permis d'exploiter régis par l'ancienne législation, lesquels pâtissent de la priorité donnée à l'instruction des demandes régies par le décret du 11 mars 1999.

Dossier 2005-1057

Epuration des Eaux –

Redevance d'assainissement – Double taxation de frontalier

Un habitant d'Eynatten signale que, comme abonné de la SWDE, il est soumis à la redevance d'assainissement concernant son compteur ainsi que la taxe sur l'épuration de l'eau. Cependant, il précise être également soumis à pareille taxation par la Ville d'Aix-la-Chapelle. Il se plaint donc de cette double taxation.

Interpellée, la SWDE indique que les eaux usées de cet immeuble se déversent bien dans une canalisation appartenant à la ville d'Aix-la-Chapelle. Dès lors, cette dernière prélève une taxe d'assainissement sur les volumes d'eaux consommés.

La SWDE a directement précisé prendre tous les renseignements afin de vérifier si d'autres immeubles sont concernés par ce genre de situation. Elle s'engage à prendre toutes mesures auprès de la SPGE afin d'exempter du coût de l'assainissement en Belgique tous les clients qui seraient concernés par cette double taxation.



SWDE – Qualité de l'eau

Monsieur V... se plaint, auprès du Médiateur, de la mauvaise qualité de l'eau et d'odeurs suspectes.

Le réclamant s'est adressé à plusieurs reprises au service concerné : par écrit, verbalement (lors de sa visite dans les locaux de la SWDE) et par téléphone.

Hormis la visite d'un technicien, il y a plus d'un an, pour prélever un échantillonnage, le réclamant affirme ne pas avoir été informé des résultats de cette expertise ni des réponses à ses multiples appels et démarches pour faire améliorer la situation.

Le Médiateur demande à la SWDE de lui faire connaître les mesures envisagées pour rencontrer la requête et les inquiétudes de Monsieur V...

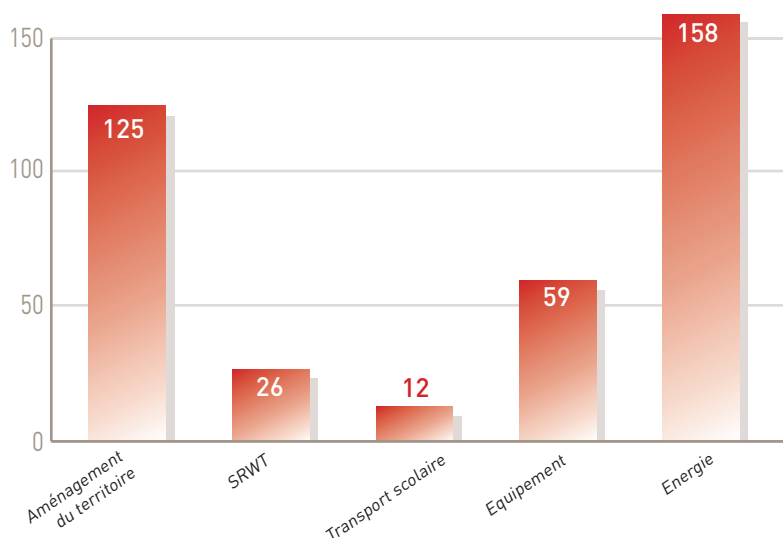
La SWDE répond au Médiateur que Monsieur V... avait pris effectivement contact avec le service qualité de l'eau en novembre 2003 et en août 2004. Dans ce cadre, elle a entrepris plusieurs démarches mais elle reconnaît ne pas en avoir informé le client. L'intervention du Médiateur a permis d'apprendre que la SWDE n'était pas restée inactive.

En effet, un échantillon a été prélevé au domicile du réclamant pour analyse bactériologique et contrôle de la concentration en chlore. Les valeurs mesurées à cette occasion étaient tout à fait normales.

Afin de vérifier que l'origine du problème n'était pas liée à des dégradations complexes des produits organiques présents dans l'eau sous l'action du chlore (phénomène déjà rencontré lors du transport de l'eau dans de longues adductions), la SWDE a procédé à des échantillonnages complémentaires en 2003. Ceux-ci, prélevés en amont et en aval de l'habitation n'ont pas révélé d'anomalie.

La SWDE a aussi procédé à des purges du réseau concerné pour éviter que celui-ci présente des points de stagnation importante puis avait procédé à de nouveaux échantillonnages dans le réseau en 2004. Ces prélèvements n'ont pas permis d'identifier la cause du goût et des odeurs dont l'intéressé se plaint.

IV. Aménagement du territoire, Transports, Equipement et Energie



Réactions par rapport à l'année dernière

Le Médiateur a été entendu par la Commission de l'Aménagement du Territoire, des Transports, de l'Equipement et de l'Energie le 22 mars 2005.

En outre, cet exercice correspond à l'entrée en vigueur du décret RESA qui vient modifier, entre autres, la réglementation des petits permis au sujet de laquelle une recommandation avait été émise.

Les 10 ans...

Que retenir de ces dix dernières années en matière d'**aménagement du territoire** ?

Trois dates - 27 novembre 1997, 18 juillet 2002 et 3 février 2005. Trois importantes réformes du CWATUP et 1995, une matière particulièrement mise en exergue par les réclamations introduites auprès du Médiateur.

Dans le cadre du **transport**, les causes de réclamations sont également constantes : placement d'abribus, modification d'itinéraires et paiement d'amendes. Ces dernières devant être conçues comme un moyen dissuasif de la fraude, le Médiateur n'intervient que lorsque des circonstances particulières le justifient.

Les réclamations relatives à l'**équipement** concernent principalement les infrastructures routières et autoroutières. Il s'agit de différends ponctuels qui mettent en cause les nuisances générées par le trafic, la sécurité et des travaux publics qui causent un dommage à des propriétés riveraines. En ce domaine, le Médiateur se doit de concilier les intérêts particuliers et ceux de la collectivité.

En matière de **transport scolaire**, les dossiers concernent pour l'essentiel des demandes spécifiques, parfois pénibles, que la législation ne permet pas de rencontrer. Le Médiateur a requis une interprétation plus

>>>

1. Aménagement du territoire

> 1. 1. Primes à l'embellissement ou quand le délégué du Ministre détermine unilatéralement les travaux d'embellissement qui figureront sur la demande de prime

Les conditions d'octroi des primes à l'embellissement ont été modifiées par l'arrêté du 8 janvier 2004. A la suite de celui-ci, de nouveaux formulaires de demande de prime ont été établis.

Le nouvel arrêté détermine clairement les travaux d'embellissement qui peuvent être subsidiés.

Pour chacun des éléments du bâtiment, plusieurs options sont envisageables. Ainsi, l'arrêté indique que, moyennant respect de certaines conditions, le percement ou l'agrandissement des baies ainsi que la restitution des baies d'origine peuvent être subsidiés.

En matière de remise en état de propreté des façades, trois options sont envisageables :

- soit le nettoyage ou le rejointoiement des maçonneries ;
- soit le nettoyage et l'application de peinture, d'enduit ou de crépi ;
- soit le nettoyage ou le remplacement de bardage ou de couverture d'ardoises.

Le traitement d'une aide doit suivre la procédure suivante :

- La demande de l'aide est adressée par écrit à l'Administration, au moyen du formulaire établi par le Ministre et délivré par l'Administration ;
- L'Administration adresse au demandeur, dans un délai de 10 jours ouvrables, un accusé de réception ou l'informe que son dossier n'est pas complet ;
- La demande est adressée par l'Administration au Ministre, dans les 45 jours ouvrables ;
- Le Ministre ou son délégué notifie sa décision d'octroi ou de rejet de l'aide, dans les 30 jours ouvrables.

Le défaut de notification dans ce délai est assimilé à une décision d'octroi d'aide.

>>> Les 10 ans... suite

souple et plus équitable de la réglementation qui puisse tenir compte de situations particulières sans nuire à l'intérêt général.

Quant aux **primes à l'énergie**, si le nombre de réclamations était marginal au cours des 8 premières années du service de médiation, celles-ci ont connu une augmentation importante au cours de ces deux derniers exercices. Cette augmentation est due à la mise en oeuvre des primes visant à favoriser l'utilisation rationnelle de l'énergie.



Sur cette base, on peut légitimement penser que le demandeur est libre d'indiquer dans sa demande de prime quels travaux il souhaite faire subsidier et que, suite à un examen de la demande par l'Administration, le Ministre prend une décision motivée, accordant ou refusant la prime.

Or, le formulaire de demande de prime prévoit que c'est le délégué qui remplit les cadres contenant la description des travaux pour lesquels la prime est demandée.

Dès lors, comme le montre le dossier 2005-524, en cas de divergence entre le demandeur et le délégué du Ministre concernant le choix des travaux (le demandeur voulant nettoyer et rejointoyer la façade, ce que refuse le délégué du Ministre qui estime qu'un badigeonnage s'impose), le demandeur se trouve immédiatement dans l'impasse.

Soit il s'en tient à son souhait. Dans ce cas, il ne pourra valablement introduire son dossier. En effet, le délégué du Ministre refuse d'inscrire sur le formulaire la demande formulée. Dès lors, le dossier est incomplet et ne peut être transmis au Ministre.

Soit, il se plie aux exigences du délégué du Ministre. Dans ce cas, il obtiendra peut-être une prime, mais pas pour les travaux qu'il souhaitait réaliser.

Dans les deux cas, il sera privé du droit d'introduire valablement la demande de prime qui concerne les travaux d'embellissement qu'il souhaite effectuer.

On le constate, la rédaction du formulaire de demande de prime donne de facto au délégué du Ministre un pouvoir discrétionnaire sur l'objet des demandes adressées au Ministre, ce qui n'est manifestement pas conforme à l'arrêté du 8 janvier 2004.

Il convient de souligner que dans son avis 36.028/4, le Conseil d'État soulignait que le projet d'arrêté « précise que la demande est faite au moyen d'un formulaire établi par l'Administration. Il est préférable d'habiliter le Ministre à établir le formulaire ».

Une modification en ce sens avait été apportée à l'arrêté du 8 janvier 2004. Cependant, à ce jour, aucun arrêté ministériel fixant la forme du formulaire n'est paru au Moniteur, si bien que la remarque du Conseil d'État, bien qu'intégrée à l'arrêté, n'est pas prise en considération.



Recommandation 2005-10

Aménagement du territoire – Prime à l’embellissement – Formulaire de 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.

page 76

› 1. 2. Recherche et constatation d’infractions

Le Rapport précédent mettait en lumière la question de la recherche et de la constatation des infractions. Il notait à ce propos la relative réticence de la DGATLP à dresser procès-verbal.

En Commission, le 22 mars 2005, le Ministre indiquait que lorsqu’ils en ont connaissance, « la plupart des Collèges réagissent et font procéder au constat des infractions, pas toujours de gaieté de coeur, mais c’est une obligation légale et, du reste, seul le Collège et le Fonctionnaire-délégué peuvent constater une infraction, relevant d’une juridiction ordinaire »³².

Il ajoutait qu’en pratique, le Fonctionnaire-délégué invitait le Collège à constater l’infraction. « Si le collège ne réagit pas, le Fonctionnaire-délégué, après un certain temps, réécrit en demandant quelle est l’attitude du Collège ».

Et d’évoquer ensuite le rôle des tribunaux et la difficulté de développer une politique cohérente en la matière.

En réponse à une question parlementaire, le Ministre précisait le 14 juillet 2005³³ : « La difficulté est qu’aujourd’hui, le Parquet décide parfois de ne pas poursuivre en raison du fait que l’autorité administrative ne met pas en oeuvre les moyens suffisants pour exécuter les jugements. On en arrive à un climat d’impunité que je ne peux accepter. Nous sommes dans un État de droit et les états de faits doivent être combattus ».

Ces constats se vérifient dans notre pratique puisque le service du Médiateur a eu l’occasion de traiter 8 dossiers pour lesquels la DGATLP a reconnu l’existence d’une infraction.

Dans un cas, elle a dressé procès-verbal. Il s’agissait du dossier 2005-72, évoqué ci-après.

Dans six autres cas, au jour de la clôture de cet exercice, ni l’administration communale ni le Fonctionnaire-délégué n’ont dressé de Procès-verbal (notons que dans deux cas, faute d’inspecteur disponible dans le service extérieur territorialement compétent, la DGATLP a dû inviter un autre service extérieur à se rendre sur place).

Dans un autre cas, l’administration communale et le Fonctionnaire-délégué ont demandé que le Commissaire de la zone interpolice s’en charge.

32 › Commission de l’Aménagement du Territoire, des Transports et de l’Équipement et de l’Énergie In CRAC n°18 p. 28

33 › In CRAC 80, p. 10-11

Ces 8 infractions sont fort différentes les unes des autres. Elles vont de la construction d'importantes annexes en zone de cours et jardins, sans permis, à des travaux d'aménagement de la voirie et des trottoirs effectués par une commune, et même à la pose d'un second terne sur une ligne haute tension.

En l'occurrence, le dossier 2005-418 mérite que l'on s'y attarde.

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'État 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'État 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.

Sur base de ces illustrations, il y a lieu de redire la nécessité d'impulser d'urgence une politique efficace et cohérente en matière d'infraction. Car, à quoi bon modifier le CWATUP si ceux qui ne le respectent pas n'encourent aucune sanction ?



› 1. 3. Zone d'aménagement communal concerté - ZACC

Le décret « RESA » a mis fin au régime des zones d'aménagement différé (ZAD), les transformant en zones d'aménagement communal concerté (ZACC). Le dossier 2005-1153 a mis en lumière la question du régime transitoire établi par l'article 102 de ce décret.

Pour rappel, une ZAD pouvait être mise en œuvre si un PCA couvrait toute la zone et qu'un programme communal déterminant l'ordre de priorité des ZAD situées sur la commune avait été adopté par le Gouvernement.

La mise en œuvre de la ZACC est, elle, subordonnée à l'adoption d'un rapport urbanistique et environnemental. Ce rapport doit être soumis au Gouvernement avant adoption définitive par le Conseil communal.

L'article 102 du décret RESA prévoit, entre autres, que lorsque le conseil communal a adopté provisoirement, avant la date d'entrée en vigueur du décret RESA, le programme communal déterminant l'ordre de priorité des ZAD, il est possible de poursuivre l'ancienne procédure jusqu'à l'adoption définitive du programme communal.

Cependant, l'adoption définitive du programme communal n'aura pas pour effet de mettre en œuvre la ZACC, ainsi que le confirme la DGATLP dans le cadre du traitement du dossier précité. L'adoption du rapport urbanistique et environnemental reste, même dans ce cas, indispensable. Dès lors, les communes qui arrivaient en fin de procédure d'adoption du programme communal seront contraintes de suivre l'ensemble de la nouvelle procédure !

Il faut noter qu'en la matière, quelques cinq régimes différents de mise en œuvre de ces zones se sont succédés, depuis 1997 (soit quatre par décret et une via l'arrêt du 30 mai 2000 de la Cour d'arbitrage).

Il aurait été souhaitable, dans ce contexte, que le régime transitoire permette aux communes de poursuivre les procédures entamées en vue de pouvoir mettre effectivement en œuvre ces zones.

› 1. 4. Suivi des recommandations

Trois recommandations restent d'actualité à la clôture de l'exercice, bien que concernant la recommandation 2004-09, des modifications de l'arrêté « petit permis » sont annoncées comme imminentes.

Recommandation 2005-11

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

A l'article 263, 25° remplacer les termes « la création, dans un bâtiment existant, d'au moins deux logements, de studios, de flats ou de kots » par les mots « la création, dans un bâtiment existant, d'un nouveau logement ». Il s'agit donc de reprendre les termes figurant au nouvel article 84, § 1^{er}, 5° bis. En effet, la rédaction actuelle de l'article 263, 25° reprend les termes de l'ancien article 84, § 1^{er}, 5°. Ces termes ont, suite à l'optimisation du CWATUP, été remplacés par ceux figurant à l'article 84, § 1^{er}, 5° bis.

Dès lors, il s'agit de faire coïncider le contenu des articles 84 et 263. A l'article 264, ajouter un 7° bis rédigé comme suit : « à condition que la stabilité du bâtiment ne soit pas mise en danger, les travaux visés par l'article 263, 25° qui ne portent pas atteinte à ses structures portantes ou qui n'impliquent pas une modification de son volume construit ou de son aspect architectural ». Cet ajout permettra de différencier l'obligation de s'adjoindre le concours d'un architecte suivant la nature des travaux réellement entrepris³⁴.

Recommandation 2005-12

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

Modifier l'arrêté du Gouvernement wallon du 17 juillet 2003 déterminant la forme des demandes et des décisions relatives aux permis d'urbanisme, permis de lotir et modifications de permis de lotir, en insérant dans le dispositif du formulaire A annexé au CWATUP (annexe 30) les mots suivants : Article ... - Le demandeur peut introduire un recours motivé auprès ... par envoi recommandé à la poste dans les trente jours de la réception de la décision du Collège des Bourgmestres et Echevins. 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.

34 › Arrêté du Gouvernement wallon du 27 octobre 2005 déterminant la liste des actes et travaux dispensés du permis d'urbanisme, de l'avis préalable du Fonctionnaire délégué, du concours d'un architecte ou qui requièrent une déclaration urbanistique préalable et modifiant l'article 307 du Code wallon de l'Aménagement du Territoire, de l'Urbanisme et du Patrimoine (M.B. du 23/11/2005, p. 50392)

Recommandation 2005-13

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.

2. Transports en commun

Une légère augmentation des situations conflictuelles avec les Sociétés de Transport en Commun a été enregistrée durant cet exercice, ayant pour objet des griefs de la clientèle à l'encontre de grèves, des modifications d'horaires et d'appareils d'oblitération défectueux ou encore de nuisances générées par le placement d'un abribus³⁵.

Néanmoins, il convient de souligner que les réclamations n'ont pas montré que les TEC agissaient d'une manière non conforme à la législation ou à leur mission de service public.

Certaines réclamations sont le reflet d'une évolution de la mentalité des citoyens qui exigent des pouvoirs publics les mêmes obligations que celles généralement demandées dans les relations commerciales de droit privé, à savoir plus de qualité et des délais de plus en plus courts.

En l'occurrence, un réclamant ne se plaignait pas auprès du Médiateur du non-remboursement par le TEC d'un abonnement suite à une grève, mais du non-remboursement de cet abonnement « immédiatement après la grève ».

En tout état de cause et malgré cette légère augmentation des réclamations, le Médiateur considère que les Sociétés TEC progressent dans la rencontre des desiderata de la clientèle tant au niveau de l'information que de la qualité ou de la proximité.

3. Transport scolaire

Le Médiateur attire particulièrement l'attention sur les situations parfois pénibles qui se posent en matière de transport scolaire (par exemple lorsqu'un enfant handicapé veut assurer une scolarité ordinaire). Il est cependant arrivé que l'Administration fasse preuve de compréhension (cf. résumé 2005-495) mais sans que la solution préconisée ne soit entièrement satisfaisante au regard des demandeurs (cf. résumé 2005-504).

Recommandation 2005-14

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. Les facteurs humains, de bon sens et d'équité seraient à prendre davantage en compte lors de l'analyse des cas de dérogation.

4. Equipement

Les réclamations enregistrées par le Médiateur font apparaître des nuisances dues au trafic, des dégâts causés aux propriétés privées résultant du trafic intense ou de travaux d'amélioration de la voirie, des problèmes de sécurité dus à un manque de signalisation ou des aires de stationnement que les riverains estiment mal conçues. Des problèmes d'élagage d'arbres ont également été soulevés durant cet exercice, ainsi que la contestation d'expropriations en vue de la construction, par exemple, d'un rond-point.

Bien que les réponses aux interventions du Médiateur soient techniques et bien argumentées, elles ne rencontrent pas toujours les exigences et inquiétudes des citoyens.

On retiendra particulièrement l'affaire 2005-480, concernant la Direction générale des Voies hydrauliques, dans laquelle, après intervention du Médiateur, l'Administration a revu sa position initiale et accepté de rembourser des frais qu'elle avait préalablement réclamés au particulier.

5. Primes à l'énergie

› 5. 1. Délais de traitement des dossiers

Plusieurs des réclamations reçues portent sur le retard de traitement des demandes de prime, soit que les demandeurs n'ont pas été informés de la recevabilité de leur demande, soit qu'ils s'inquiètent du délai de paiement de l'aide.



L'analyse des réclamations a révélé que l'Administration respectait rarement le délai de dix jours qui lui était imposé par l'arrêté ministériel du 10 décembre 2003, pour accuser réception de la demande et informer le demandeur que son dossier était complet.

Interpellée, la Direction générale des Technologies, de la Recherche et de l'Énergie s'est dite consciente du retard pris par ses services dans le traitement des dossiers et a fait valoir que son retard était objectivement justifiable. En effet, la Division de l'Énergie n'a pu disposer de personnel supplémentaire pour assurer le suivi de la nouvelle mission qui lui a été confiée. Considérant le nombre de dossiers introduits (plus de 7000 dossiers), et le fait que seuls quatre agents en assurent le traitement, la Division de l'Énergie s'est dite dans l'impossibilité matérielle de respecter les délais imposés.

Un allongement des délais a été opéré dans le cadre de la nouvelle réglementation. L'arrêté du 11 avril 2005 régissant les primes 2005-2007, s'il maintient l'obligation d'accuser réception dans les dix jours, prévoit un délai de 100 jours ouvrables pour que l'Administration envoie au demandeur un courrier relatif au suivi de sa demande.

› 5. 2. Refus d'accorder la prime quand la demande n'a pas été adressée dans le délai de trois mois

La principale cause de refus a trait au fait que la demande a été introduite au-delà du délai réglementaire de trois mois à dater de la facture. Les réclamants acceptent mal que leur demande ait été refusée pour un dépassement de délai alors que l'Administration n'a pas respecté le délai qui lui est imposé, même si c'est pour les raisons de surcharge que l'on vient d'évoquer.

L'Administration estime que le retard administratif qui lui est imputable ne constitue en rien une dérogation au délai de trois mois imposé au bénéficiaire potentiel pour introduire sa demande. Néanmoins, elle consent, afin de pouvoir prendre en compte les éventuels retards dans l'acheminement du courrier, d'accorder un délai administratif supplémentaire ne refusant que les dossiers entrés plus de 97 jours calendrier après la date d'émission de la facture.

› 5. 3. La subvention des pompes à chaleur

Dans le cadre des aides à l'énergie, on peut également observer quelques réclamations relatives aux pompes à chaleur.

Comme le relate le dossier 2005-970, l'arrêté ministériel du 10 décembre 2003 est imprécis quant au subventionnement des pompes à chaleur réversibles.

Dès la mise en œuvre des primes à l'énergie, l'Administration a refusé de subventionner ce type d'appareillage, estimant que les systèmes de climatisation réversibles ne rencontraient pas les objectifs de promotion d'utilisation rationnelle de l'énergie. Si les informations en ce sens ont été communiquées aux fournisseurs et précisées sur le site Internet de

L'Administration, plusieurs réclamants ont signalé qu'ils n'avaient pas été informés de cette position, que l'on peut qualifier d'interprétation restrictive de la réglementation.

L'information relative aux pompes à chaleur a été clarifiée dans le cadre du nouveau programme d'actions 2005-2007, dans la mesure où le nouvel arrêté ministériel relatif aux modalités et à la procédure d'octroi de primes stipule explicitement, en son article 5, que les pompes à chaleur réversibles permettant la climatisation des bâtiments ne sont pas éligibles au bénéfice de la prime.

› 5. 4. La liste de référence pour les chaudières au gaz

Certaines demandes de primes doivent être introduites auprès des fournisseurs de gaz comme c'est le cas pour les demandes de primes relatives aux chaudières au gaz. Plusieurs réclamations ont mis en cause les décisions de refus notifiées par les fournisseurs de gaz. Ainsi que l'évoque le résumé du dossier 2005-1486, certains fournisseurs de gaz ont refusé d'accorder la prime relative aux chaudières au motif que l'installation n'appartenait pas à une des catégories bénéficiant de la prime de la Région wallonne.

Dans le cadre de la gestion des primes, la Région wallonne a convenu avec l'association royale des gaziers de Belgique (ARGB) et le secteur de la distribution du gaz, qu'une liste des appareils conformes aux exigences imposées par la réglementation serait publiée sur le site Internet (www.gazinfo.be).

Il ne s'agit cependant pas d'une liste exhaustive mais bien d'un outil de gestion permettant aux différents intervenants de pouvoir facilement vérifier la conformité de l'installation.

Aussi, rien n'empêche à un particulier d'acheter une chaudière à l'étranger pour autant que cette chaudière soit certifiée CE pour la Belgique et réponde aux exigences de la réglementation.

La DGTRE a indiqué qu'elle était disposée à interpellier les fournisseurs de gaz qui refuseraient l'aide au seul motif que la chaudière installée ne figurerait pas sur la liste de référence.

Les dossiers où les demandeurs ont pu apporter la preuve que leur installation rencontrait bien les caractéristiques exigées, notamment en matière de rendement, ont trouvé une issue favorable.



Recommandation 2005-15

Prime 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'Energie 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 Administration³⁶.

Dossier 2005-1113

Urbanisme - Difficultés relatives à la mise en œuvre d'une zone d'aménagement différé (ZAD)

L'intéressé a acheté, en mars 2000, un terrain dans un lotissement. Ce terrain était repris en zone d'extension d'habitat sur le plan de secteur en vigueur en 1979. Suite à l'adoption du décret du 27 novembre 1997 modifiant le CWATUP, son terrain est donc passé en ZAD.

Conformément à la modification du CWATUP du 23 juillet 1998, cette ZAD a été considérée comme mise en œuvre, dans la mesure où elle est couverte par un lotissement. A ce moment, de nombreux voisins ont demandé – et obtenu – un permis d'urbanisme. L'intéressé a également introduit une demande de permis d'urbanisme. Malheureusement pour lui, sa demande est postérieure à l'arrêt n° 63/2000 du 30 mai 2000 de la Cour d'arbitrage qui modifie la réglementation.

Suite à cette modification, la commune ne peut donc plus considérer la ZAD comme mise en œuvre, et doit donc lui refuser le permis, alors même que sur l'ensemble du lotissement, il n'existe plus que l'un ou l'autre lot non bâti.

En janvier 2002, l'intéressé a interpellé le service du Médiateur. Interrogées, les autorités communales ont indiqué qu'elles lançaient la procédure d'adoption d'un plan communal d'aménagement, ce qui permettrait la mise en œuvre de la ZAD.

Cependant, en cours d'élaboration du plan communal d'aménagement, le décret d'optimisation du CWATUP est entré en vigueur. Dès lors, l'adoption du plan d'aménagement n'était plus suffisante pour mettre en œuvre la ZAD. En effet, la mise en œuvre de la ZAD était alors conditionnée à l'adoption d'un document de programmation de la mise en œuvre de l'ensemble des ZAD situées sur la commune.

La commune a élaboré pareil projet de programmation. Entre temps, le décret RESA est à son tour entré en vigueur, transformant les ZAD en ZACC.

Le Rapport 2002-2003 soulignait que « ce dossier illustre cruellement et presque caricaturalement combien les nombreuses modifications successives (depuis 1997, on ne compte pas moins de quatre régimes différents en matière de mise en œuvre des ZAD) peuvent engendrer comme conséquences concrètes pour des citoyens de bonne foi ».

Dossier 2005-495

Transport scolaire- Enfant en garde alternée

La Médiatrice de la Communauté française a transmis au Médiateur une réclamation relative au transport scolaire, introduite erronément auprès de ses services.

Les faits sont les suivants : O... ne peut bénéficier du transport scolaire du domicile de sa maman à son école.

L'établissement scolaire est en effet distant de huit kilomètres du lieu de l'habitation de la mère.

Or, le jeune O... souffre de graves problèmes d'ordre rénal et dans le cadre d'une garde alternée, séjourne une semaine sur deux chez sa mère, son père ne pouvant le conduire à l'école. Le père de l'élève attire l'attention sur le fait que :

- le bus scolaire est à moitié vide ;
- son fils se trouve sur le trajet même du bus scolaire ;
- le transport scolaire dessert bien l'établissement fréquenté par O... ;
- ce dernier ne crée pas de problèmes disciplinaires et règle ses frais de transport.

Le Médiateur demande à la Direction du Transport scolaire de réexaminer à la lumière des arguments ci-dessus évoqués, la décision de refus opposée au jeune O...

Selon l'Administration compétente, le refus de prise en charge sur un circuit de ramassage scolaire par le Bureau régional concerné, trouve son origine dans l'erreur de renseignement, faite par l'école, du domicile de l'élève : il a été renseigné comme étant domicilié chez sa maman et non chez le papa. Or, bien que le domicile de l'élève soit fixé chez le papa, il y a garde alternée de l'enfant, une semaine sur deux.

Si le droit au transport semble acquis à partir du domicile (adresse du papa) une semaine sur deux, une demande de dérogation devrait être introduite pour l'autre semaine (adresse de la maman).

Cette demande de dérogation a bel et bien été introduite et limitée au Bureau régional, parce que jugée incomplète. Elle n'a donc pas pu trouver d'aboutissement au sein de la Direction générale du Transport scolaire.

Suite à l'intervention du Médiateur, le Directeur général a donné des instructions au Bureau régional pour que ce dossier soit réexaminé et traité dans les meilleurs délais. Par la suite, le Médiateur sera informé du fait que la prise en charge d'O... est effective depuis le 31 janvier 2005.

Le Médiateur clos favorablement le dossier.



Dossier 2005-504

Transport scolaire – Demande de dérogation motivée par l'état de santé d'un enfant

S... a été reconnue comme handicapée par le SPF Sécurité sociale et est suivie par un cardiologue et un neuropsychiatre.

Son père, Monsieur V... a demandé une dérogation en matière de transport scolaire afin que S... puisse se rendre à l'école maternelle libre de l'entité de W...

Par sa décision datée du 6 décembre 2004, la Direction du Transport scolaire a opposé un refus à cette demande de dérogation.

Il semblerait pourtant que l'avis de la Commission territoriale ait été favorable et unanime, motivé de la manière suivante : « l'état de santé de l'enfant nécessite sa présence dans une petite entité scolaire adaptée à ses problèmes de motricité ». Il semblerait que la décision administrative de refus mette cette famille dans une situation très pénible d'autant que S... faisait des progrès notables et rattrapait une partie de son retard. Elle devrait actuellement changer d'école, suite à la décision de refus.

Monsieur V... sollicite l'intervention du Médiateur auprès de la Direction du Transport scolaire en attirant l'attention sur le fait que l'entité de W... fait également partie de la commune de L...

Le Médiateur interpelle le Ministère de l'Équipement et des Transports en lui demandant de bien vouloir réexaminer le dossier de la petite S..., à la lumière notamment de l'avis favorable émis par la Commission territoriale.

Selon l'Administration, le refus de dérogation accordé à S... est confirmé, à cause de l'impact financier intervenant dans une prise en charge éventuelle, ce qui n'est pas autorisé par l'article 32 du décret du 1^{er} avril 2004.

L'avis favorable de la Commission ne peut donc être retenu malgré les motifs invoqués. L'école de W... se situe effectivement sur le territoire de la commune de L... au même titre que les écoles les plus proches, mais elle se situe à plus de 4 km du domicile.

La solution d'amener l'enfant sur le circuit existant le plus proche du domicile, à savoir l'école de G..., a été proposée par l'Administration à Monsieur V...

L'Administration a fait savoir au Médiateur qu'elle n'a reçu aucune réponse, à ce jour, à sa proposition faite à Monsieur V... Dès lors, le Médiateur a sollicité les réactions de l'intéressé à cette proposition mais le réclamant n'y a donné aucune suite.

Le dossier a donc été clôturé.

Dossier 2005-480

Équipement – Repêchage d'un véhicule

Le véhicule de Monsieur P... a été volé. Celui-ci a déclaré le vol à la Police et à son assurance.

Le 13 avril 2004, le MET (Division de la Navigation) a repêché le véhicule de Monsieur P... et, par un courrier du 29 avril 2004, a demandé à Monsieur P... de s'acquitter, au profit de la Région wallonne, des frais de repêchage de son véhicule volé lequel représentait un danger et un obstacle pour la navigation. Les frais se chiffrent à 300€.

Bien que Monsieur P... ait déclaré le vol de sa voiture avant le constat du préjudice subi et bien qu'il ait souscrit une assurance auprès de sa compagnie d'assurances, il s'est personnellement acquitté de la somme réclamée par le MET.

D'après la Direction de la Navigation « l'assurance devrait normalement supporter ce genre de frais et couvrir la responsabilité du conducteur qui, avec le véhicule dont il est établi qu'il fut volé plus ou moins longtemps auparavant, a causé le dommage et est resté inconnu pour une raison quelconque ».

Selon la compagnie d'assurances : « la responsabilité de celui qui s'est rendu maître d'un véhicule par vol n'est pas couverte ». Sur cette base, la Compagnie d'assurances et Monsieur P... demandent à la Direction de la Navigation de rembourser la somme versée au profit de la Région wallonne.

Sur ce problème controversé viennent se greffer le silence opposé par l'Administration au courrier de Monsieur P... et l'attente du remboursement de la somme de 300€, d'autant que le réclamant n'a pas commis de faute.

Le Médiateur interroge le Ministère de l'Équipement et des Transports sur l'état d'avancement du dossier de Monsieur P... et sur la décision définitive qu'il va adopter en cette affaire. De plus, il demande à l'Administration de l'éclairer sur sa jurisprudence administrative dans des dossiers similaires.

Cette matière semble sujette à des controverses et interprétations différentes.

L'Administration répond au Médiateur qu'il est bien exact, comme l'énonce la compagnie d'assurances, que la responsabilité civile de celui qui s'est rendu maître d'un véhicule par vol n'est pas couverte.

Donc, à condition que le vol du véhicule soit prouvé, il n'y a pas lieu de mettre son propriétaire ni sa compagnie d'assurances en demeure de payer les frais de repêchage. Dans le cas présent, une déclaration de vol ayant été introduite auprès de la police, Monsieur P... allait être remboursé « dans les meilleurs délais ».

Le dossier est clôturé favorablement au réclamant.



Dossier 2005-970

Prime à l'Énergie – Pompe à chaleur réversible

Monsieur P... souhaite installer une pompe à chaleur réversible et introduit une demande de prime à l'énergie auprès de son fournisseur d'énergie.

Celui-ci l'informe du rejet de sa demande au motif que ce système de pompe à chaleur réversible ne rentre pas dans le cadre des primes à l'énergie.

Le réclamant conteste cette décision invoquant que la réglementation et les formulaires de demande indiquent sans autres précisions que les installations de pompe à chaleur peuvent faire l'objet d'une prime de la Région wallonne.

Le Médiateur constate, en effet, que l'arrêté ministériel du 10 décembre 2003, relatif aux modalités et à la procédure d'octroi des primes visant à favoriser l'utilisation rationnelle de l'énergie, n'exclut pas explicitement ce système de chauffage. Il interpelle, par conséquent, l'Administration wallonne en lui demandant de clarifier sa position.

En réponse, la Direction générale des Technologies de la Recherche et de l'Énergie indique qu'elle estime que les systèmes de climatisation réversibles ne rencontrent pas les objectifs de promotion d'utilisation rationnelle de l'énergie dans la mesure où de tels appareils, en période de chaleur, ont pour effet de refroidir la température du bâtiment.

Des études techniques démontrent que l'utilisation de cette fonction de refroidissement consomme trois fois plus d'énergie que la fonction de chauffage.

Lors d'une réunion de travail en février 2004, au début de la mise en œuvre des primes à l'énergie, l'Administration précise avoir abordé avec les fournisseurs la question des pompes à chaleur. Dans ce cadre, il a été confirmé qu'elles ne pouvaient être prises en considération que lorsqu'elles satisfont à des besoins de chauffage. Les techniques de conditionnement d'air par pompe à chaleur réversible sont donc exclues du bénéfice de la prime. Le procès-verbal de cette réunion a été transmis aux fournisseurs et n'a pas été contesté.

L'Administration reconnaît que la formulation de l'arrêté ministériel n'est peut-être pas suffisamment précise, mais elle assure que toutes les informations communiquées vers le secteur ou les particuliers ont toujours précisé que la prime n'était octroyée qu'aux pompes à chaleur non réversibles.

Une notice explicative est, par ailleurs, fournie à toute personne qui en fait la demande et est également consultable et téléchargeable sur son site internet.

En fonction des arguments techniques avancés par l'Administration, le Médiateur estime que sa position se justifie. Néanmoins, il regrette le manque de précision de la réglementation, source de litiges et de mauvaise compréhension des administrés.

Il est à noter que l'information relative aux pompes à chaleur a été clarifiée dans le cadre du nouveau programme d'action 2005-2007, dans la mesure où le nouvel arrêté ministériel relatif aux modalités et à la procédure d'octroi des primes stipule explicitement, en son article 5 §1, al. 4 que « les pompes à chaleur réversibles permettant la climatisation des bâtiments ne sont pas éligibles au bénéfice de la prime ».

Dossier 2005-1486

Prime à l'Énergie - Installation d'une chaudière au gaz

Monsieur P... a fait installer une chaudière au gaz et sollicite une prime à l'énergie auprès de son fournisseur de gaz, l'intercommunale X. Celle-ci lui notifie une décision de refus l'informant que sa chaudière n'appartient pas à une des catégories bénéficiant de la prime de la Région wallonne.

Le Médiateur s'adresse à la DGTRE de manière à déterminer le bien-fondé de cette décision.

Dans le cadre de sa réponse, l'Administration rappelle que l'octroi d'une prime pour l'installation d'une chaudière au gaz naturel est subordonné aux exigences de l'arrêté du 11 avril 2005.

Cet arrêté édicte qu'une prime de 300€ est octroyée à l'installation d'une chaudière au gaz naturel, simple ou double service, à basse température, labellisée CE et conforme à l'arrêté royal du 18 mars 1997 concernant les exigences de rendement pour les nouvelles chaudières à eau chaude alimentées en combustibles liquides ou gazeux ou d'un générateur d'eau étanche possédant le marquage CE Belgique et fonctionnant au gaz naturel, catégories 12E +, 12E(S) B ou 12ERB.

Ces primes sont gérées par les fournisseurs de gaz et, dans un souci de rationaliser la gestion des milliers de dossiers introduits, il a été convenu avec l'Association royale des gaziers de Belgique (ARGB) et le secteur de la distribution du gaz, que l'ARGB publierait sur le site Internet (www.gazinfo.be) une liste des appareils conformes aux exigences imposées par la réglementation.

Toutefois, l'Administration signale qu'il a toujours été clairement spécifié aux fournisseurs de gaz que cette liste n'était pas la liste officielle de référence pour pouvoir octroyer les primes. Il ne s'agit donc pas d'une liste exclusive mais bien d'un outil de gestion permettant aux différents intervenants de pouvoir facilement vérifier la conformité de l'installation. L'ARGB (représentant des membres de la Collectivité du Gaz) se porte garante que les appareils mentionnés dans cette liste répondent aux exigences des primes.

Aussi, rien n'empêche à un particulier d'acheter une chaudière à l'étranger pour autant que cette chaudière soit certifiée CE pour la Belgique et qu'elle soit réglée conformément aux spécificités belges.

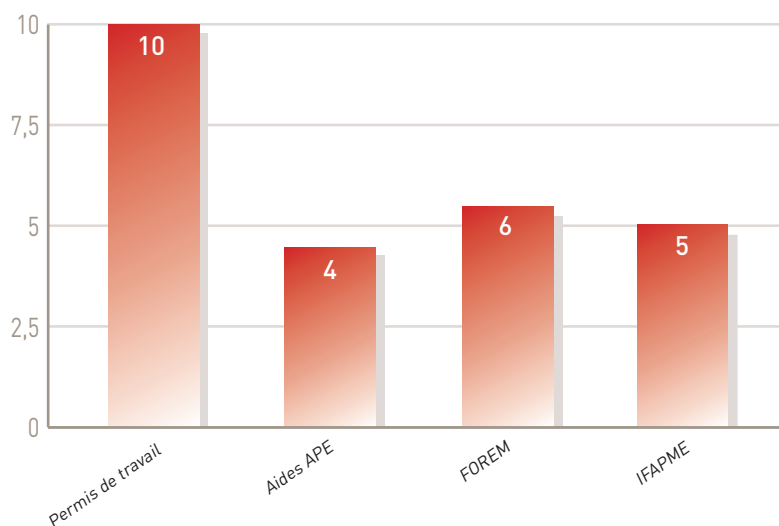
Le marché total actuel ne comporte qu'une infime partie des marques non-membres de la Collectivité du Gaz. Ce sont des petites importations n'ayant pas le chiffre d'affaire justifiant de s'affilier à la Collectivité du Gaz. Ce qui est le cas de la marque de la chaudière de Monsieur P... Certains modèles de cette marque sont agréés chez Technigaz en tant que chaudière à basse température. Toutefois, la chaudière renseignée dans le formulaire introduit par Monsieur P. n'existe pas chez la firme concernée. Aussi, l'Administration évoque une éventuelle erreur de transcription dans le cadre de sa demande.

La Division de l'Énergie se dit prête à demander à l'intercommunale de reconsidérer sa décision dans l'hypothèse où Monsieur P... est en mesure de lui faire parvenir un document de son installateur attestant de la conformité de la chaudière aux exigences réglementaires.



Les interventions du Médiateur

V. Emploi et Formation



1. Permis de travail

La majorité des réclamations relatives au permis de travail se sont révélées non fondées. Il a été constaté que les réclamants ne remplissaient pas les conditions réglementaires, principalement de situation de séjour, et que c'était à bon escient que l'Administration avait notifié une décision de refus.

On relève également comme le relate le dossier 2005- 968, quelques griefs relatifs au délai de traitement des demandes de permis.

2. Les aides APE

Quant aux dossiers relatifs aux Aides à la Promotion de l'Emploi (APE) l'objet des réclamations porte majoritairement sur les délais de traitement des demandes. Les dossiers n'ont pas appelé d'observations de fond.

Les 10 ans...

Les réclamations relatives à l'emploi et à la formation (qu'il s'agisse de la Division de la Formation professionnelle et de l'Emploi, du FOREM ou de l'IFAPME) sont peu nombreuses. Les dossiers traités n'ont pas appelé de remarques ou observations que l'on pourrait qualifier d'intérêt général. Les réclamations concernaient essentiellement des difficultés individuelles rencontrées par certains citoyens dans leurs démarches administratives.



3. Formation

En matière de Formation professionnelle, 6 requêtes ont été adressées au Médiateur concernant les compétences exercées par le FOREM. On relève essentiellement des dossiers relatifs au déroulement des épreuves de sélection ou à l'accueil.

Durant cet exercice, le Médiateur a été interpellé à cinq reprises concernant l'IFAPME. Deux de ces situations ont particulièrement attiré son attention quant au contrôle des diplômes en possession des candidats, avant de commencer la formation.

Ces personnes avaient entamé une formation de chef d'entreprise de 500 heures dans des Centres du réseau agréés IFAPME. Elles ont été informées 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 elles ne disposaient pas. En effet, si ces candidats répondaient aux conditions générales d'admission à la formation de chef d'entreprise définies par l'article 44 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 31 août 2000, relatif aux cours dans la formation permanente pour les PME, les professions spécifiques pour lesquelles ils s'inscrivaient en formation imposaient le respect de conditions particulières fixées en application de l'article 49 du même arrêté. Celui-ci énonce que le Ministre peut, sur avis ou sur proposition motivée de l'Institut, modifier les conditions d'admission visées à l'article 44 pour certaines professions ou groupes de professions. En l'occurrence, il s'agissait d'un CESS (certificat de l'enseignement secondaire supérieur), qu'aucun de ces candidats ne pouvaient faire valoir.

Les conséquences de cette absence de précision furent pour le moins problématiques pour chacun des candidats. Le premier fut admis comme élève de deuxième année. Il a réussi les examens et le travail de fin d'études y afférent, le Directeur du Centre de formation lui a cependant communiqué sa décision de ne pas introduire une demande de certification de diplôme puisque les conditions d'admission à la formation n'étaient pas remplies.

Le second fut empêché de prolonger sa formation au-delà de la première année. Après intervention du Médiateur, le Centre de formation concerné lui proposa de rembourser son minerval. L'élève a estimé cette proposition insuffisante et a introduit un recours auprès du Tribunal du Travail. En conséquence, le Médiateur a dû interrompre son intervention.

Sur base de ces éléments, le Médiateur a interpellé l'IFAPME quant aux procédures d'admission et à la publicité de ces dispositifs réglementaires. Dans l'attente de la position de cet organisme, le sujet reste, par conséquent, ouvert.

Dossier 2005-968

Permis de travail – Cheminement d'un dossier de demande

L'intervention du Médiateur est sollicitée par Monsieur C... dans le cadre de sa demande de permis de travail de type C auprès de la Direction générale de l'Economie et de l'Emploi.

Monsieur C... s'est bien rendu au bureau régional du FOREM pour introduire une demande de permis de travail. Toutes les démarches administratives relevant de la compétence du FOREM et de la responsabilité du demandeur ont correctement été effectuées. En effet, la demande de permis C, introduite par voie informatique ainsi que le dossier papier ont été expédiés du FOREM vers la Direction de l'Emploi et de l'Immigration. Cependant, ils ont été égarés à ce niveau.

Monsieur C... a admis qu'une erreur pouvait avoir été faite, mais il a exprimé son mécontentement face au préjudice que cette mésaventure lui a occasionné puisqu'il a dû refuser deux offres d'emploi depuis cet événement, faute de détenir un permis valable. Une nouvelle demande a été introduite, mais Monsieur C... redoutait une nouvelle erreur de parcours, compte tenu de l'urgence de sa situation.

Bien que l'hypothèse d'une répétition malheureuse de cet événement ait été très improbable, le Médiateur a recommandé que le service visé fasse vigilance et a suggéré qu'un contact bienveillant à l'égard de Monsieur C... pourrait le rassurer définitivement.

Suite à cette intervention, le permis de travail fut délivré très rapidement. Toutefois, aucun contact direct ne fut pris à l'initiative du service. L'essentiel était sans conteste que Monsieur C... dispose du permis pour trouver un emploi. Cependant, le Médiateur a bien souvent observé qu'un contact direct durant la phase de résolution du conflit permet de dépasser les sentiments de colère ou de frustration et de rétablir une relation de confiance.



IFAPME - Mise en cause des conditions d'examen

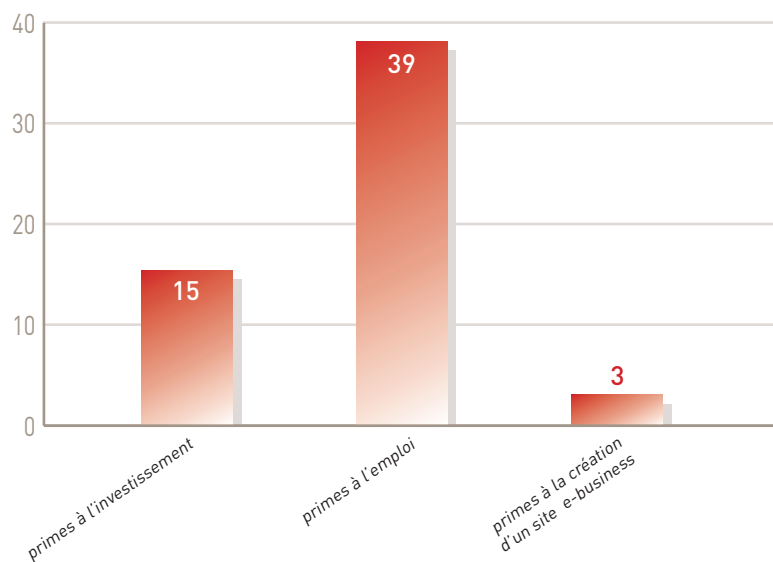
Monsieur D... s'est présenté à un examen de fin d'études de carrossier. Toutefois, il s'est avéré qu'en raison du comportement inacceptable d'un professeur, quatre élèves n'avaient pu achever les épreuves exigées et, par conséquent, avaient échoué. Une réclamation collective fut introduite auprès de la direction du Centre, dès que les cotes avaient été connues. Après la période de vacances, Monsieur D... reçoit une invitation à repasser trois examens mais ne peut s'y présenter car il vient d'être engagé comme ouvrier. Il écrit un courrier afin de justifier son absence et signale son désaccord sur la formule proposée. En effet, Monsieur D... estime qu'il ne doit repasser que l'examen pour lequel il avait un échec. En outre, il fait valoir qu'il ne dispose plus de l'équipement nécessaire. En réponse, le Directeur du Centre rejette la proposition et invite l'élève à se représenter à la session normale de juin 2005, soit une année après l'examen litigieux. Sur ce fait, Monsieur D... interpelle le Médiateur, estimant qu'il ne peut plus faire valoir son droit à être évalué de façon juste, dans les conditions telles que formulées.

En réponse à la proposition de conciliation du Médiateur, un conseiller pédagogique du Centre est chargé de réexaminer la demande afin de proposer des pistes de solution. Ainsi, une proposition médiane est transmise à Monsieur D... : il lui est proposé d'être examiné en situation d'exercice de peinture d'une aile de voiture durant une journée. Les conditions de cet examen sont quant à elles aménagées dans le sens où du matériel serait mis à sa disposition (salopette, masque,...) et qu'il serait tenu compte de ses disponibilités dans la mesure du possible. Par contre, les contraintes réglementaires imposant qu'un jury professionnel puisse évaluer la qualité de l'examen dans des conditions prédéterminées, la proposition de Monsieur D... d'être observé sur son lieu de travail actuel ne pourrait répondre aux conditions minimales de validité de l'épreuve.

Faisant suite à cette proposition, Monsieur D... accepte les nouvelles conditions d'examen et réussit l'épreuve quelques mois plus tard.

Les interventions du Médiateur

VI. Economie



Réactions par rapport à l'année dernière

Le Médiateur a été auditionné par la Commission de l'Economie, du Tourisme, de la Politique agricole et de l'Energie en date du 19 avril 2005.

Au cours de l'exercice, le Médiateur a rappelé au Ministre une recommandation suggérant de fixer un délai dans lequel, lors de l'octroi d'une prime à l'emploi, les conditions de conservation de ladite prime soient vérifiées. Dans ce cadre, le Ministre s'est dit attentif et a invité son cabinet à se pencher sur le dossier. Un arrêté serait en cours d'élaboration, ce qui répondrait favorablement à la recommandation du Médiateur.

Il est à signaler qu'au cours de cet exercice, la gestion par l'Administration des primes octroyées lors de la création d'un site e-business par une entreprise a suscité quelques réclamations. Sur le fond, c'est une matière que le Médiateur gère pour la première fois.

Les 10 ans...

Dans le cadre de l'économie, deux types de réclamations sont largement majoritaires. Tout d'abord, celles relatives aux primes à l'investissement, ensuite celles relatives aux primes à l'emploi. Au cours des exercices antérieurs, le Médiateur a eu l'occasion d'émettre 8 recommandations dont 4 ont été suivies d'effets. Les dossiers relatifs aux primes à l'emploi restent plus que jamais d'actualité.



1. Economie

> 1. 1. Primes à l'investissement

Sur le fond des dossiers, les entreprises invoquent toujours les mêmes griefs à l'Administration lors de la demande de remboursement, partielle ou non, de la prime ou le refus de l'octroi.

L'introduction tardive de la demande d'aide à l'investissement, le non-respect de la condition d'emploi et le délai de réalisation des investissements restent d'actualité.

> 1. 2. Primes à l'emploi

Dans le cadre des primes à l'emploi, deux catégories de réclamations sont traitées au sein du service du Médiateur de la Région wallonne. Tout d'abord, les réclamations ayant trait au refus de la prime. Ensuite, les réclamations ayant trait à une demande de remboursement de la part de l'Administration.

Pour la première catégorie, le refus peut être motivé par le fait que l'entreprise demanderesse est redevable d'arriérés fiscaux, auquel cas l'Administration est intransigeante et refuse, très logiquement, d'octroyer la prime.

Une autre cause de refus, encore importante, est le non-respect de la condition d'indépendance financière. Bien que cette condition ait été très assouplie dès juillet 2004, date de l'entrée en vigueur de la nouvelle réglementation, tous les dossiers concernant des embauches effectuées avant cette date, tombent sous l'ancienne réglementation.

La seconde catégorie de réclamations, concerne le remboursement réclamé par l'Administration. Elle représente la majeure partie des dossiers traités au sein du service du Médiateur. Dans tous les cas, l'Administration requiert le remboursement de la prime versée car la condition d'emploi n'est pas respectée par les entreprises. C'est-à-dire que ces dernières, ayant bénéficié d'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 le trimestre précédent l'embauche.

Recommandation 2005-16

Primes à l'emploi - Remboursement

Dans son Rapport d'activités 2003-2004, le Médiateur recommandait que « pour l'octroi des primes à l'emploi, le législateur prévoit 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.

Dans un courrier daté du 28 juillet 2005, le Ministre a répondu au Médiateur qu'il travaillait à ce dossier, en collaboration avec l'Administration. Un projet d'arrêté était alors à l'étude afin de pouvoir à l'avenir fixer légalement le délai.

A la clôture de notre exercice 2004-2005, cet arrêté n'a pas encore été adopté.

> 1. 3. Aides à la création d'un site e-business

De plus en plus d'entreprises, quelle qu'en soit la taille, développent un site Internet en vue d'acquérir une visibilité commerciale plus importante. Cependant, la majeure partie de ces sites se limite à être des sites « vitrines ».

La Région wallonne favorise les entreprises créant un site Internet par l'octroi d'une prime. Celui-ci permet 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. Le site doit, de plus, être identifié comme transactionnel, c'est-à-dire que l'achat et la vente en ligne doivent être possibles. Bon nombre de sites commerciaux ne présentent pas de telles options, par conséquent ne peuvent faire l'objet d'une aide régionale.

Ces conditions, techniquement complexes, ne sont pas bien comprises des entreprises. C'est ainsi que le Médiateur a reçu deux réclamations émanant d'entreprises ayant développé un site après avoir reçu un accord de principe du Ministre de l'Economie. Les deux sites ne respectant pas le prescrit légal surtout en ce qui concerne l'échange sécurisé d'informations, la prime n'a pu être octroyée.

L'Administration est restée inflexible malgré des adaptations apportées aux sites après que le Médiateur les eût proposées aux entreprises.

Dans ce cadre, l'Administration a tenu à rappeler que les exigences en termes de sécurité informatique correspondent pleinement à l'esprit du décret et aux préoccupations actuelles du Gouvernement en matière de politique informatique et télécoms. En effet, la dernière enquête menée par l'AWT auprès des PME soulignait que parmi elles :

- 48,5% étaient victimes d'attaques par virus ;
- 17,6% rencontraient des problèmes de fiabilité du courrier électronique ;
- 15,8% étaient victimes d'infractions en interne ;
- 6,5% faisaient face à des attaques externes ;
- 41,8% ne perçoivent pas l'utilité ou le besoin de sécurité.

Le Médiateur comprend le besoin de sécurité pour les sites transactionnels, seuls bénéficiaires de la prime, et transmet le message à toute entreprise l'interrogeant à ce sujet.



Dossier 2005-178

Prime à l'investissement- Emploi des langues

Monsieur B..., entrepreneur germanophone habitant les cantons de l'Est, envisage de procéder à des investissements de l'ordre de 280.000€. Dans ce cadre, son conseiller en gestion, Monsieur S..., l'épaula afin de remplir l'ensemble des démarches administratives, y compris celles relatives à l'introduction d'une demande d'aide à l'investissement.

Monsieur S... adresse un courrier à la Direction générale de l'Economie et de l'Emploi pour l'informer de l'intention de Monsieur B. d'investir +/-280.000€ au sein de son entreprise. Ce courrier, Monsieur S... le rédige en français.

Quinze jours plus tard, l'Administration répond, en français, directement à Monsieur B..., qu'il a l'autorisation de débiter son programme d'investissement et l'invite à remplir le formulaire ad hoc et à le retourner à l'Administration.

Le courrier de l'Administration reste sans réponse de la part de Monsieur B..., tout comme le rappel envoyé 5 mois plus tard. L'Administration considère, dès lors, que le projet est suspendu ou supprimé et classe le dossier de Monsieur B... sans suite.

Par contre, Monsieur B... a cru, lors de la réception des courriers de l'Administration que l'aide était accordée et n'a pas compris la nécessité d'envoyer le formulaire de demande d'aide à l'investissement dûment complété à l'Administration.

Au vu de cette confusion, générée suite à l'introduction de la demande en français, faite par le conseiller en gestion et l'envoi des documents administratifs directement à Monsieur B..., Monsieur S... introduit une réclamation auprès du Médiateur afin que le dossier de Monsieur B... soit revu et que le programme d'investissement fasse bien l'objet d'une aide régionale.

Le Médiateur interroge la DGEE qui, déjà au courant du problème, indique avoir soumis le dossier au Ministre de l'Economie en demandant une dérogation, laquelle vient d'être accordée.

Le Médiateur, informé de l'accord ministériel, a confirmé l'information aux intéressés, dans les deux langues, et a clôturé le dossier positivement au bénéfice du citoyen.

Dossier 2005-192

Prime à l'emploi - Remboursement

Monsieur B... a exploité durant de longues années une concession automobile. En 1996, il a eu l'occasion d'embaucher une personne tout en bénéficiant d'une prime à l'emploi.

En janvier 1999, Monsieur B... revend son garage et ne garde aucun lien avec les nouveaux propriétaires.

Par un courrier daté du 15 septembre 2004, l'Administration réclame à Monsieur B... le remboursement de la prime à l'emploi perçue 7 ans plus tôt pour non-respect de la condition d'emploi.

Monsieur B... s'adresse au Médiateur.

En réponse à son intervention, le Médiateur reçoit de l'Administration des informations confortant sa recommandation suggérant de fixer des délais raisonnables quant au contrôle des conditions de conservation des primes à l'emploi et l'envoi des demandes de remboursement.

En effet, dans le cadre de la gestion des récupérations de prime, il existait un certain retard. Dans ce cadre, le Ministre de l'Economie avait marqué son accord sur une proposition visant à examiner les anciens dossiers avec réalisme. Cette proposition était fondée sur l'évolution que les bénéficiaires des primes avaient évidemment connue depuis l'octroi des primes.

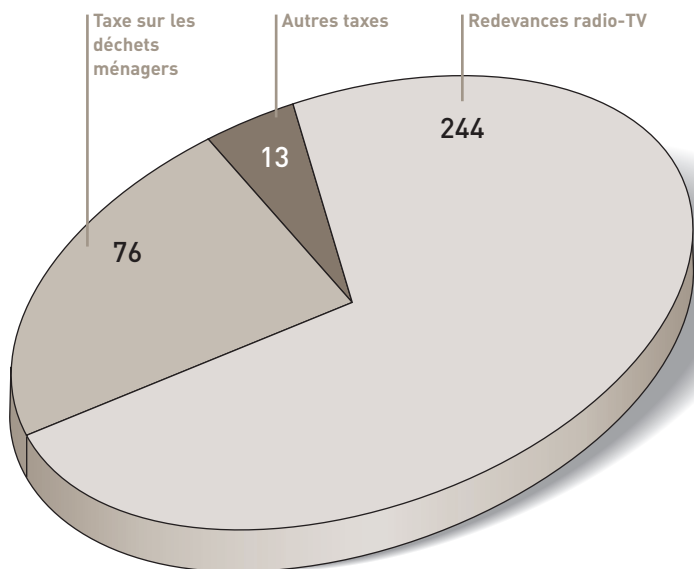
C'est ainsi que les dossiers relatifs à des embauches antérieurs au 1^{er} janvier 2000 sont fréquemment réexaminés.

Le cas de Monsieur B... s'inscrit totalement dans cette démarche.

Le Médiateur invoquant la cession totale des activités de Monsieur B... en date du 1^{er} janvier 1999 et rappelant que la prime fut accordée en 1996 et versée en 1997, l'Administration a revu sa position et a annulé la demande de remboursement.



VII. Fiscalité



1. Généralités

Pour ce qui concerne la majorité des matières fiscales régionalisées, l'Administration fédérale continue à en assurer le recouvrement.

Or, conformément au décret organique créant l'Institution de Médiateur de la Région wallonne, le Médiateur est compétent pour les difficultés rencontrées par les personnes avec les Administrations régionales wallonnes.

Le Médiateur rappelle donc le problème déjà posé antérieurement et qui apparaît au travers des sollicitations des citoyens : lorsque des réclamations ont pour objet certaines matières fiscales régionalisées³⁷, il doit se déclarer incompétent considérant que, si la Région wallonne est maître de la législation, c'est encore l'Administration fédérale qui, dans la pratique, recouvre l'impôt.

Par ailleurs, lorsque certaines matières sont gérées par la Région wallonne, elles le sont par plusieurs services de l'Administration régionale, ce qui ne favorise pas la

Les 10 ans...

Depuis la création du service du Médiateur, les réclamations relatives à la fiscalité régionale ont connu deux soubresauts.

Jusqu'en 2003, elles ont essentiellement concerné la taxe sur les déchets ménagers. Au cours des trois derniers exercices, on relève une forte baisse du contentieux à l'égard de cette taxe du fait de sa suppression au 1^{er} janvier 2003 et de son apurement progressif.

Par contre, depuis 2003, on dénombre un accroissement des dossiers relatifs à la redevance radio-télévision, celle-ci ayant été transférée de la Communauté française à la Région wallonne en 2003.

Il convient également de relever qu'au cours de ces 10 années, le pouvoir fiscal des Régions s'est accru, dans la mesure où plusieurs matières fiscales ont été régionalisées : si le législateur wallon a la maîtrise de celles-ci au sens où il peut légiférer, toutefois, dans la majorité des domaines, c'est l'Administration fédérale qui continue à en assurer le recouvrement.

La situation administrative du citoyen n'est donc pas plus simplifiée, d'autant qu'il n'existe pas encore une Administration régionale unique et identifiable pour recouvrer taxes et impôts régionaux.



37 > Un tableau de ces matières fiscales a été publié dans le Rapport du Médiateur 2003-2004, p. 104-105.

compréhension du citoyen. Par exemple, la redevance et la rétribution perçues en vertu de la loi du 17 mars 1993, relative à la production des végétaux et aux produits régionaux, est assurée par la Direction générale de l'Agriculture du Ministère de la Région wallonne ; la perception des redevances radio et télévision est assurée par un service qui relève du Gouvernement wallon ; ou celle de la taxe sur les déchets ménagers est toujours assurée par la Division de la Trésorerie du Ministère de la Région wallonne dans sa phase d'apurement. Cette taxe a, en effet, été supprimée au 1^{er} janvier 2003.

En conséquence, le Médiateur réitère sa recommandation de créer une Administration fiscale spécifique.

Recommandation 2005-17

Fiscalité wallonne – Création d'une Administration fiscale wallonne

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

2. La taxe sur la radio et la télévision

› 2.1. Le formulaire 13.10 : une demande de renseignements contestée

Cet exercice a été marqué par un fait majeur : « la vague ou déferlante 13-10 ». Il s'agit de l'envoi par la Cellule fiscale d'une « demande de renseignements » à compléter par les destinataires et à renvoyer, aux frais de l'Administration, à cette dernière.

Les citoyens qui recevaient le formulaire 13-10 devaient répondre à la question de savoir s'ils détenaient ou non un téléviseur. L'Administration avait précisé qu'à défaut de réponse à l'expiration du délai fixé, il y avait présomption de détention d'un téléviseur, sauf à charge pour le citoyen d'établir qu'il avait été empêché par de justes motifs de satisfaire à la demande de renseignements dans le délai fixé.

Des contrôles devaient avoir lieu suite à l'envoi des formulaires.

Les personnes ayant répondu par la négative devaient être contrôlées en priorité et celles n'ayant pas répondu seraient taxées d'office.

La cellule fiscale, dès lors qu'elle n'avait pas reçu de réponse, adressait une invitation à payer la taxe en vertu de l'article 9 § 3 de la loi du 13 juillet 1987, modifiée par le décret du Conseil régional wallon du 27 mars 2003³⁸ : la somme de 142,27€ devait donc être acquittée.

38 › Pour rappel, l'article 9 §3 de la loi énonce : « Quiconque reçoit du service désigné par le Gouvernement une demande de renseignements relative à la détention d'un ou plusieurs appareils de télévision ou d'un ou plusieurs appareils de radio sur véhicule, est tenu d'y répondre dans un délai d'un mois à dater de son envoi ».

Certaines personnes ne détenant pas de téléviseur ou qui, pour des raisons diverses (personnes âgées, malades ou tout simplement « négligentes ») n'avaient pas perçu l'importance de répondre dans le délai à l'Administration, ont sollicité l'intervention du Médiateur.

D'autres ont déclaré avoir répondu mais sans pouvoir en apporter la preuve.

La sanction qui est infligée aux personnes est certes légale, mais peut cependant paraître disproportionnée.

Le Médiateur, considérant certaines situations, surtout celles concernant les personnes n'ayant jamais détenu de téléviseur et n'ayant pas perçu l'importance de répondre au courrier administratif, a suggéré une interprétation plus souple de la réglementation.

Il préconise, avant l'exigence d'office du paiement de la taxe, une « étape » ou une « procédure » intermédiaire d'envoi d'agents pour vérifier la situation sur le terrain ou encore qu'il y ait un « rappel » de cette demande de renseignements. Cette suggestion a été favorablement accueillie par l'Administration qui a accepté que la procédure de la taxation d'office soit suspendue dans l'attente d'une décision définitive.

A l'égard de certaines personnes qui avaient sollicité le Médiateur, il s'est avéré que la taxe était nulle et non avenue dans la mesure où la visite du contrôleur a confirmé qu'elles ne détenaient pas de téléviseur.

› 2.2. Autres situations

A cette problématique principale du formulaire 13.10 se sont greffées, durant cet exercice, des contestations relatives aux **visites domiciliaires** effectuées par les contrôleurs travaillant pour le service de perception de la taxe sur la radio et la télévision.

Les personnes s'insurgeant contre cette pratique ont invoqué le principe de l'inviolabilité du domicile. D'autres ont mis en cause la **force probante des procès-verbaux** dressés par les contrôleurs³⁹.

L'Administration, interpellée par le Médiateur pour certaines contestations, s'est justifiée sur base de l'application stricte de la réglementation ainsi que sur une jurisprudence « en sa faveur ».

D'une part, le procès-verbal dressé par un fonctionnaire fait foi jusqu'à preuve du contraire. En cas de contestation, le redevable a la charge de la preuve. D'autre part, la jurisprudence actuelle du Tribunal de Première Instance de Namur⁴⁰ semble donner raison aux services de radio-télévision redevances. Selon cette jurisprudence, regarder par la fenêtre afin de faire des constatations est considéré comme une **indiscrétion et non une violation du domicile**, ou encore le fait qu'un contrôleur fasse le tour d'une maison alors que celle-ci n'a pas de

39 › cf. résumé 2005-1329

40 › Trib. Namur 26 novembre 2003 ; Trib. Namur 5 décembre 2003 ; Trib. Namur 14 janvier 2004 ; Trib. Namur 10 novembre 2004.



Les interventions du Médiateur

barrière en façade mais est clôturée sur tout le pourtour, n'est pas considéré comme une violation du domicile.

Les explications données par le Médiateur ont permis dans certaines situations d'aplanir le différend.

Le contexte économique et social actuel met en exergue un nombre croissant de personnes exposées à des difficultés financières majeures aux conséquences individuelles et familiales parfois dramatiques. C'est ce qui pousse certaines d'entre elles à explorer la voie de la médiation comme un recours de la dernière chance où l'aspect humain peut être pris en compte.

Certes le but de l'Administration est de préserver l'intérêt général.

Certes la loi est soumise au principe d'égalité des citoyens, ce qui impose à l'Administration de ne pas contribuer à des différences de traitement.

Toutefois, il conviendrait d'engager une réflexion sur la reconnaissance des critères qui permettraient, en certaines circonstances exceptionnelles, justifiant le recours à l'équité, l'application d'une jurisprudence administrative plus souple ne portant pas atteinte à l'esprit du législateur.

Dans certaines situations particulières, un cas de force majeure peut survenir, tel un incendie privant le redevable de toute ressource, et a fortiori de téléviseur, ou tel le décès d'une personne 3 jours après le début de la période imposable.

Le service radio-télévision redevances s'est fondé sur l'article 172 de la Constitution pour motiver son refus. Cet article énonce en son alinéa 2 que « nulle exemption ou modération d'impôt ne peut être établie que par une loi ».

Il est vrai que le service de perception de la taxe sur la télévision (comme toutes les autorités) est lié par ce prescrit constitutionnel.

Recommandation 2005-18

Fiscalité – 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 certaines 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.

Durant cet exercice, la problématique de la taxation des appareils captant des émissions télévisées « immédiatement » a été soulevée⁴¹.

Selon l'article 1^{er} de la loi du 13 juillet 1987, est considéré comme « appareil de télévision : tout appareil ou tout ensemble d'appareils qui permet de capter des émissions radiodiffusées de télévision et de les reproduire immédiatement en noir et blanc ou en couleurs, même si cet appareil ou cet ensemble d'appareils doit être à cet effet raccordé (ou relié d'une manière quelconque au réseau d'un opérateur – décret du 27 mars 2003, art. 2, 2^o), quel que soit, au surplus, l'usage qui en est fait ».

La détention d'un ordinateur qui permet de produire immédiatement ou pas, des émissions radio-diffusées, est donc taxable. L'Administration a, en ce sens, adopté une attitude que certains redevables n'ont pas comprise par manque d'explications.

Souvent le redevable croit que l'Administration ne tient pas compte de ses propos ou déclarations lorsqu'il affirme ne pas capter « immédiatement » les émissions télévisées ou qu'elle n'informe pas clairement et de manière précise (des éléments techniques et juridiques) les redevables à ce propos.

Selon l'Administration, « l'intention du législateur wallon en 2003 était de rendre taxables tous les appareils permettant de capter des émissions radio-diffusées (télévision au sens classique de terme ou ordinateur), quel que soit au surplus l'usage qui en est fait ».

Suite à l'évolution rapide des technologies, les ordinateurs, même lorsqu'ils ne sont pas munis d'une carte TV, permettent la reproduction des émissions radiodiffusées (exemple, un nouvel opérateur Belgacom offre ainsi l'accès sans carte TV).

L'Administration doit donc s'adapter et interpréter le décret, afin d'éviter toute discrimination. Dans le cadre de l'instruction d'un dossier, elle a précisé : « S'agissant d'imposer la détention d'un appareil susceptible de recevoir des émissions de télévision, le service de radio-télévision redevances opérerait une discrimination, non fondée sur des critères objectifs et raisonnables, en imposant les appareils de télévision et ordinateurs munis d'une carte TV et pas les autres appareils qui permettent des émissions radiodiffusées ».

Il est vrai que la taxe sur la télévision est un impôt dû, même si le détenteur ne la regarde jamais ou s'il dispose uniquement de l'appareil pour visionner des supports vidéos et numériques.

Sur cette question, le service de radio-TV redevances n'a pas suffisamment et clairement informé les détenteurs d'ordinateurs de cette évolution et de l'imposition qui s'ensuit.

A ce stade de la réflexion, la position administrative doit être expliquée, d'autant que la jurisprudence actuelle semble également aller dans ce sens. En effet, par son jugement du 22 avril 2004, le Tribunal de Première Instance de Liège a décidé : « que la redevance télévision frappe la détention de tout appareil susceptible de recevoir des émissions de télévision, indépendamment de l'usage qu'en fait son détenteur ».



Recommandation 2005-19

Fiscalité – Définition précise et adaptée de la notion de télévision

Le Médiateur propose au législateur de modifier la disposition incriminée dans le but de clarifier son intention et d'apporter des adaptations, voire également des exceptions, étant donné l'évolution rapide des technologies.

Dossier 2005-1329

Fiscalité - Les ordinateurs sont-ils taxables ?

Monsieur M... conteste la taxe sur la télévision qui lui est réclamée suite à un contrôle. Il affirme ne pas détenir de téléviseur mais un ordinateur qui ne capte pas « immédiatement et simultanément » les émissions télévisées. Un contrôle a eu lieu, au cours duquel une mineure d'âge a été interrogée par l'agent du service de radio-TV redevances, en présence d'un voisin adulte.

Monsieur M... fait appel au Médiateur qui interroge le service de perception de la taxe.

Le service radio-télévision redevances considère être dans son bon droit en établissant cette taxe.

En effet, le législateur décretaal a expressément taxé les ordinateurs qui permettent de « reproduire immédiatement et simultanément des émissions radiodiffusées ». L'Administration, pour ce faire, se fonde sur l'article 1^{er} de la loi du 13 juillet 1987 et va au-delà de la notion d'immédiateté en s'adaptant aux technologies nouvelles.

L'Administration rappelle une déclaration du Ministre de tutelle, lequel, interrogé sur la question de savoir si les programmes télévisuels reçus par le biais d'Internet sont taxables ou non, avait répondu que le texte offrait la possibilité de taxer les ordinateurs permettant de capter des émissions radiodiffusées⁴².

Le procès-verbal dressé par l'agent du service de radio-télévision redevances, indiquait que Monsieur M... avait déclaré regarder la télévision via Internet à partir d'un ordinateur, et ce par un courrier dans lequel il mentionne regarder essentiellement le journal télévisé.

Le réclamant considère que l'interprétation faite par l'Administration de la disposition incriminée était en l'espèce très stricte et rigide d'autant qu'il n'a pas déclaré recevoir « immédiatement » les émissions radiodiffusées et que lors du contrôle, une mineure d'âge avait été auditionnée sur l'existence ou non d'un téléviseur.

Or le service de radio-télévision redevances est conforté dans son droit puisqu'un jugement « récent » sur la notion de télévision ne fait plus état de la notion de reproduction simultanée et immédiate des émissions de télévision (Tribunal de Première Instance de Liège du 22 avril 2004).

Partie 4

Données statistiques

page 107

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 publics (OIP)

I. Introduction générale

Au cours de l'exercice écoulé, le service du Médiateur de la Région wallonne a ouvert 1.708 dossiers, soit une augmentation de l'ordre de 3,3% du nombre de réclamations par rapport à l'exercice précédent, au cours duquel 1.653 dossiers avaient été ouverts.

Parmi ces dossiers, 605, soit 35,42%, ont été refusés dès leur réception au sein du service du Médiateur. Au 30 septembre 2005, sur les 1.103 dossiers recevables instruits, 914 dossiers étaient clôturés, soit 82,86%, alors que 189 réclamations restaient à l'instruction. Enfin, 91 dossiers ouverts concernaient une demande d'information.

Par rapport à l'exercice antérieur, le pourcentage des dossiers jugés irrecevables dès l'entrée atteint 35,42% (soit 605 dossiers), ce qui représente une augmentation par rapport à l'exercice précédent (27,59%) mais se rapproche de la moyenne des exercices antérieurs (35,64% en 2003 ; 37,52% en 2002 ; 32,10% en 2001 ; 39,20% en 2000). La proportion des dossiers restant à l'instruction, par rapport à l'exercice précédent, est, quant à elle, en très légère augmentation, passant de 9,44% à 11,06%. En ce qui concerne les demandes d'information, leur poids relatif est identique : 5,93% en 2004 pour 5,33% en 2005.

En vertu de l'article 10 du décret du 22 décembre 1994, sur les 605 dossiers irrecevables, 322 d'entre eux, soit 53,22%, ont été écartés car le Médiateur de la Région wallonne n'était pas compétent. Ainsi 36 réclamations concernaient un litige de droit privé, ce qui représente une diminution importante par rapport aux 50 litiges de droit privé reçus lors de l'exercice précédent. Les 286 dossiers restant concernaient soit une matière fédérale (64 dossiers), soit une matière communautaire (12 dossiers), soit une matière communale (139 dossiers). Le solde concerne d'autres organismes (La Poste, Electrabel, Belgacom, ...).

Le Médiateur de la Région wallonne a refusé 283 réclamations (soit 16,57% des dossiers ouverts), soit parce qu'elles étaient manifestement non fondées (2 dossiers), soit prématurées (11), introduites soit trop tard, soit plus d'un an après les faits (3). Notons qu'en ce qui concerne le critère de l'absence des démarches préalables, le nombre de réclamations refusées est passé de 55 pour l'exercice précédent, à 123, pour l'exercice clôturé. 38 dossiers ont été clôturés, le réclamant n'ayant donné aucune suite aux courriers du Médiateur. Enfin, 10 réclamations concernaient un litige entre l'Administration et l'un de ses agents, 5 réclamations ont été déposées anonymement, 14 réclamations faisaient l'objet d'une procédure juridictionnelle et 77 réclamants n'exprimaient pas formellement de grief envers l'Administration. Ce dernier chiffre représente une très forte augmentation par rapport aux 8 dossiers de l'exercice précédent. Il peut s'expliquer par l'utilisation très (trop) facile du courriel, par lequel les citoyens expriment une humeur, sans pour autant formuler une réclamation précise et fondée.



En ce qui concerne les dossiers instruits et clôturés, 188 d'entre eux, soit 22,84%, ont débouché sur une issue totalement favorable pour le réclamant. 113 dossiers ont trouvé une issue partiellement favorable, soit 13,73%. Comparé à l'exercice précédent, en termes relatifs, les résultats sont similaires, passant de 37,54% en 2004 à 36,57% en 2005. Dans 147 cas, l'action du Médiateur n'a pas permis d'aboutir à la satisfaction du réclamant. Enfin, dans 375 dossiers, le Médiateur a estimé que la réclamation, après instruction, n'était pas fondée.

II. Réception des réclamations

Durant l'exercice 2004-2005, le Médiateur de la Région wallonne a reçu 784 réclamations écrites, soit 45,90%. La part relative des réclamations écrites est, depuis trois exercices, en constante diminution (62,58% lors de l'exercice 2002-2003 ; 51,72% lors de l'exercice 2003-2004).

Cette diminution s'explique par l'augmentation substantielle des réclamations déposée par courriel (315 réclamations, soit 18,44%), et l'utilisation du site du Médiateur, par le formulaire interactif de dépôt de réclamation (188 réclamations, soit 11,01%). La part relative d'Internet est passée de 12,21% pour l'exercice 2002-2003 à 29,45% à la fin de cet exercice 2004-2005.

En ce qui concerne le volume des réclamations réceptionnées à l'occasion des permanences décentralisées, son poids relatif est en légère diminution (24,65% contre 29,10% lors de l'exercice précédent).

III. Réclamations orales

Le nombre de réclamations orales a faibli cette année après plusieurs années de croissance. A la clôture de l'exercice 2004-2005, nous comptabilisons 421 dépôts, représentant 24,65% de l'ensemble des réclamations introduites auprès du Médiateur (353 en 2001-2002 ; 382 en 2002-2003 ; 481 en 2003-2004).

Le tassement peut également s'observer à travers la fréquentation de plusieurs permanences. Arlon passe de 38 à 27, La Louvière de 37 à 31, Liège de 73 à 65, Namur de 84 à 78, Tournai de 59 à 40, Verviers de 31 à 16 et Philippeville de 9 à 2.

Quatre lieux d'accueil se maintiennent, Charleroi passant de 44 à 41, Eupen de 17 à 19, Wavre de 16 à 18 et Nivelles, stable avec 14 réclamations.

Deux permanences améliorent leur « score », à savoir Mons qui passe de 44 à 52 réclamations et Marche, de 9 à 14 dépôts.

IV. Répartition des réclamations par Administration et domaine de compétence

Sur les 1.708 dossiers ouverts au sein du service du Médiateur de la Région wallonne au cours de l'exercice 2004-2005, 1.371 concernent directement une autorité régionale wallonne. Parmi ceux-ci, 740, soit 53,98%, concernent le Ministère de la Région wallonne, et 256 dossiers, soit 18,67%, sont relatifs à la Cellule fiscale. En ce qui concerne les OIP et le MET, le nombre de dossiers est respectivement de 304, soit 22,17%, et 71, soit 5,18%.

Par rapport aux exercices précédents, la répartition relative évolue quelque peu. Le nombre de réclamations concernant la Cellule fiscale diminue de manière sensible, passant en termes absolus de 346 à 256 et en termes relatifs de 26,11% à 18,67%. Le pourcentage du MRW passe de 50,42% à 53,98%, celle du MET de 4,68% à 5,18% et celle des OIP de 18,79% à 22,17%.

V. Le Ministère de la Région wallonne (MRW)

La Direction générale de l'Aménagement du Territoire, du Logement et du Patrimoine concentre la plus grande partie des réclamations, avec 290 dossiers ouverts. Par rapport à l'exercice précédent, nous observons une diminution substantielle du nombre de dossiers : 367 en 2004 pour 290 en 2005.

Le Secrétariat général du Ministère de la Région wallonne comptabilise 89 dossiers (soit 12,03% des dossiers relatifs au MRW), stable par rapport à l'exercice précédent.

Cette année, la Direction générale des Technologies, de la Recherche et de l'Energie est concernée par 168 dossiers (soit 22,70%). Ce chiffre est en très nette augmentation par rapport aux

40 dossiers de l'exercice précédent. Il est dû exclusivement à la prime à l'énergie. Signalons à cet égard que 57 demandes de prime ont été directement introduites auprès du Médiateur, les coordonnées de l'Institution figurant en (trop) bonne place sur les formulaires de demande.

La Direction générale de l'Economie et de l'Emploi comptabilise 86 dossiers (soit 11,62%). Elle est suivie de la Direction générale des Ressources naturelles et de l'Environnement avec 75 réclamations (soit 10,14%). Vient ensuite la Direction générale des Pouvoirs locaux avec 16 dossiers (soit 2,16%).

La Direction générale de l'Action sociale et de la Santé ainsi que la Direction générale de l'Agriculture ferment la marche avec 8 dossiers chacune (soit 1,08%).

VI. Le Ministère wallon de l'Équipement et des Transports (MET)

La part relative de la Direction générale des Autoroutes et Routes passe à 63,38% avec 45 dossiers contre 66,13% et 41 dossiers l'an dernier. La Direction générale des Transports est concernée par 15 dossiers et les Voies hydrauliques par 7. Elles passent respectivement de 11,29%, à 21,13% et de 11,29% à 9,86%.

Deux réclamations concernent la Direction générale des Services techniques, tout comme le Secrétariat général.

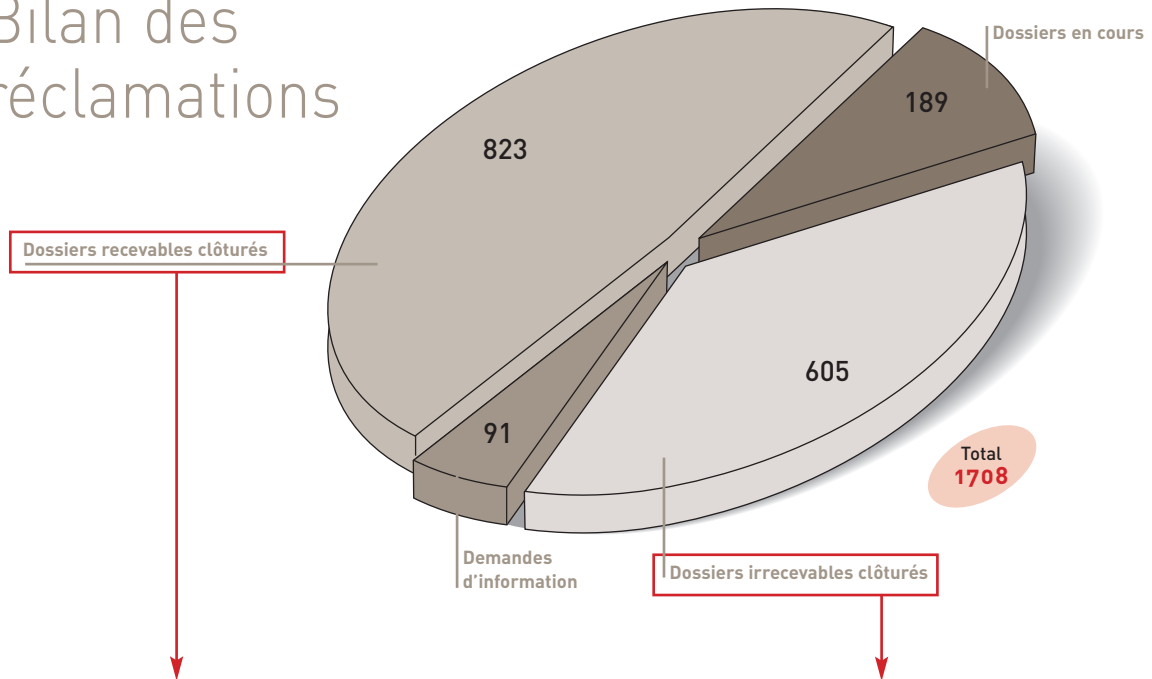
VII. Les Organismes d'intérêt public (OIP)

Cette année, 14 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 plusieurs sociétés de logement, totalise 134 réclamations, soit 44,08%.

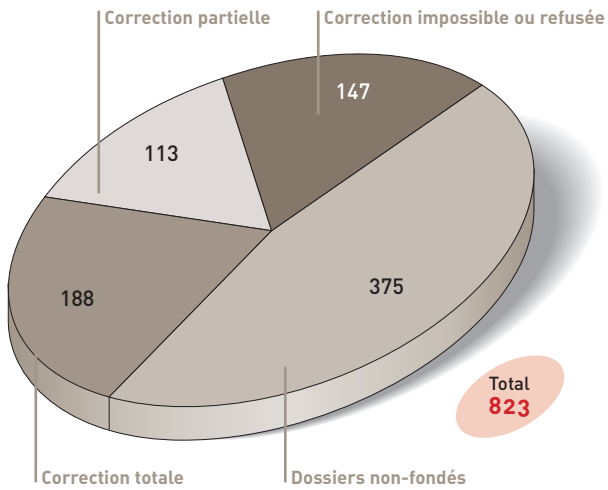
La SWDE enregistre 69 réclamations (soit 22,70%). Viennent ensuite l'AWIPH et la SRWT (TEC) avec respectivement 38 dossiers (soit 12,50%) et 26 dossiers (soit 8,56%).

La SWCS est concernée par 14 dossiers (soit 4,60%), le FOREM par 6 dossiers (soit 1,97%), l'IFAPME et la SOWAER, chacune par 5 dossiers (soit 1,64%). Deux réclamations sont relatives à la SPGE (soit 0,66%). Les autres OIP concernés par une seule réclamation sont le CGT, l'IPW, l'OPT, l'APAQ-W et la SPAQUE.

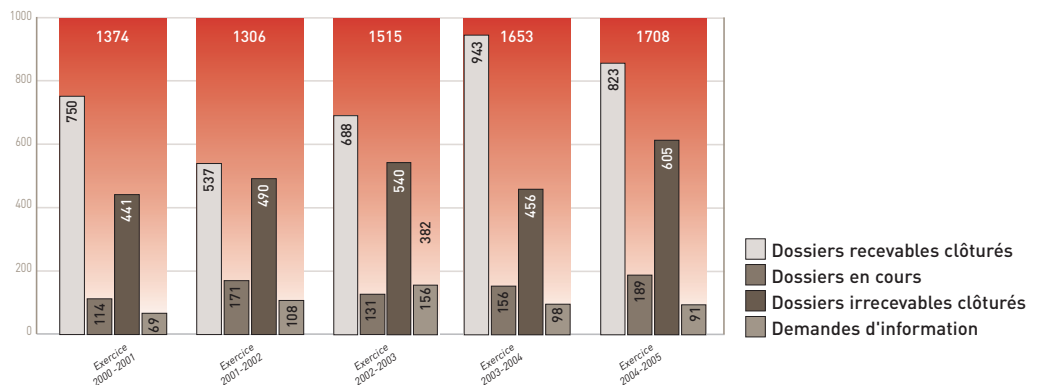
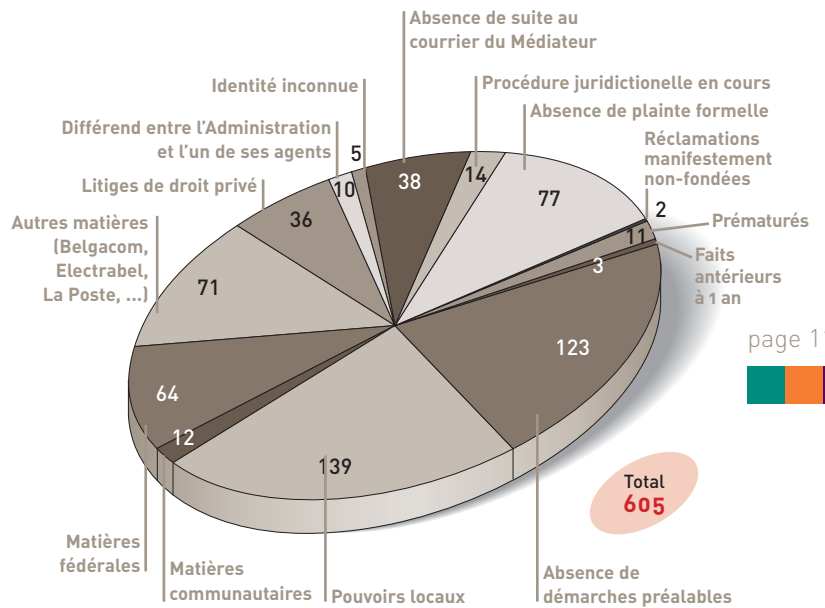
Bilan des réclamations



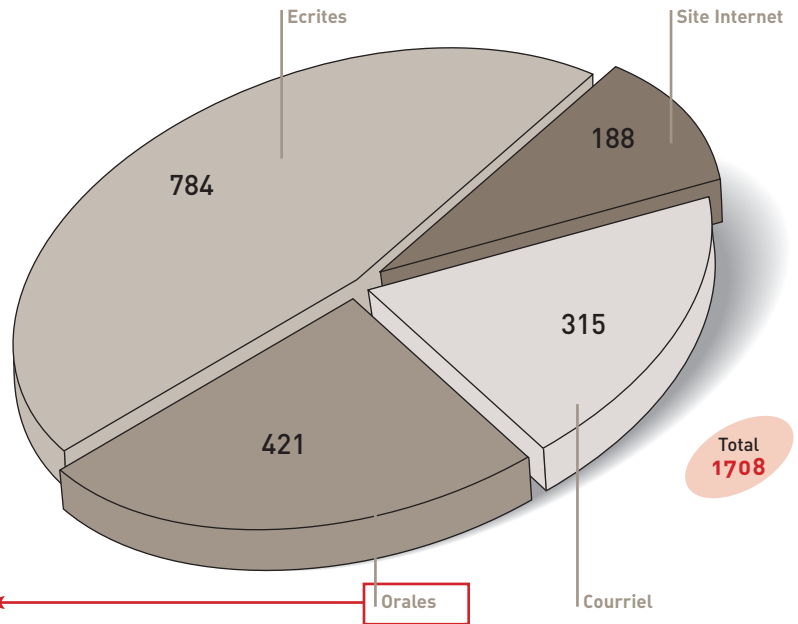
Dossiers recevables clôturés



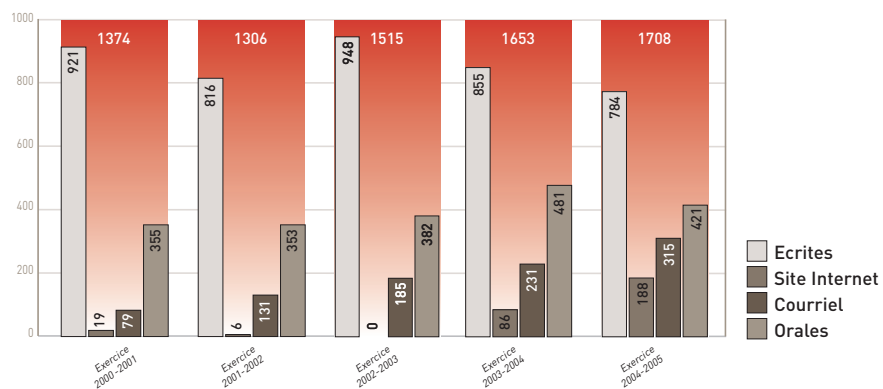
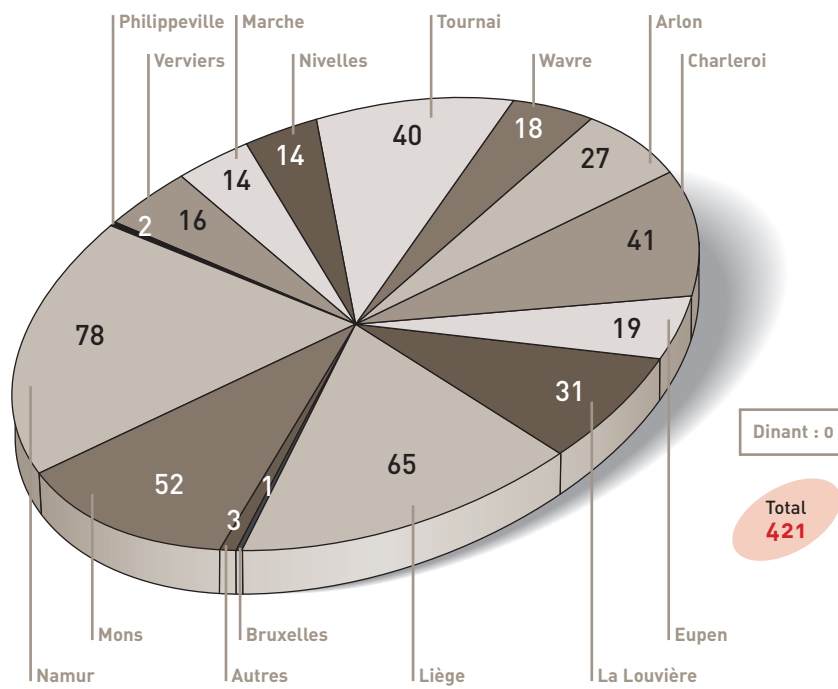
Dossiers irrecevables clôturés



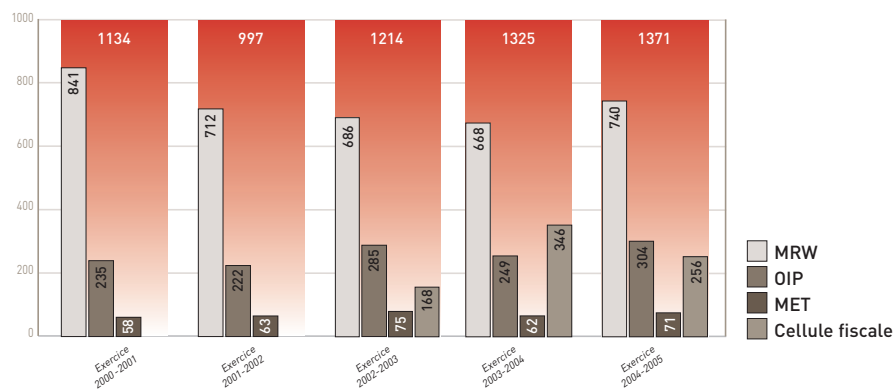
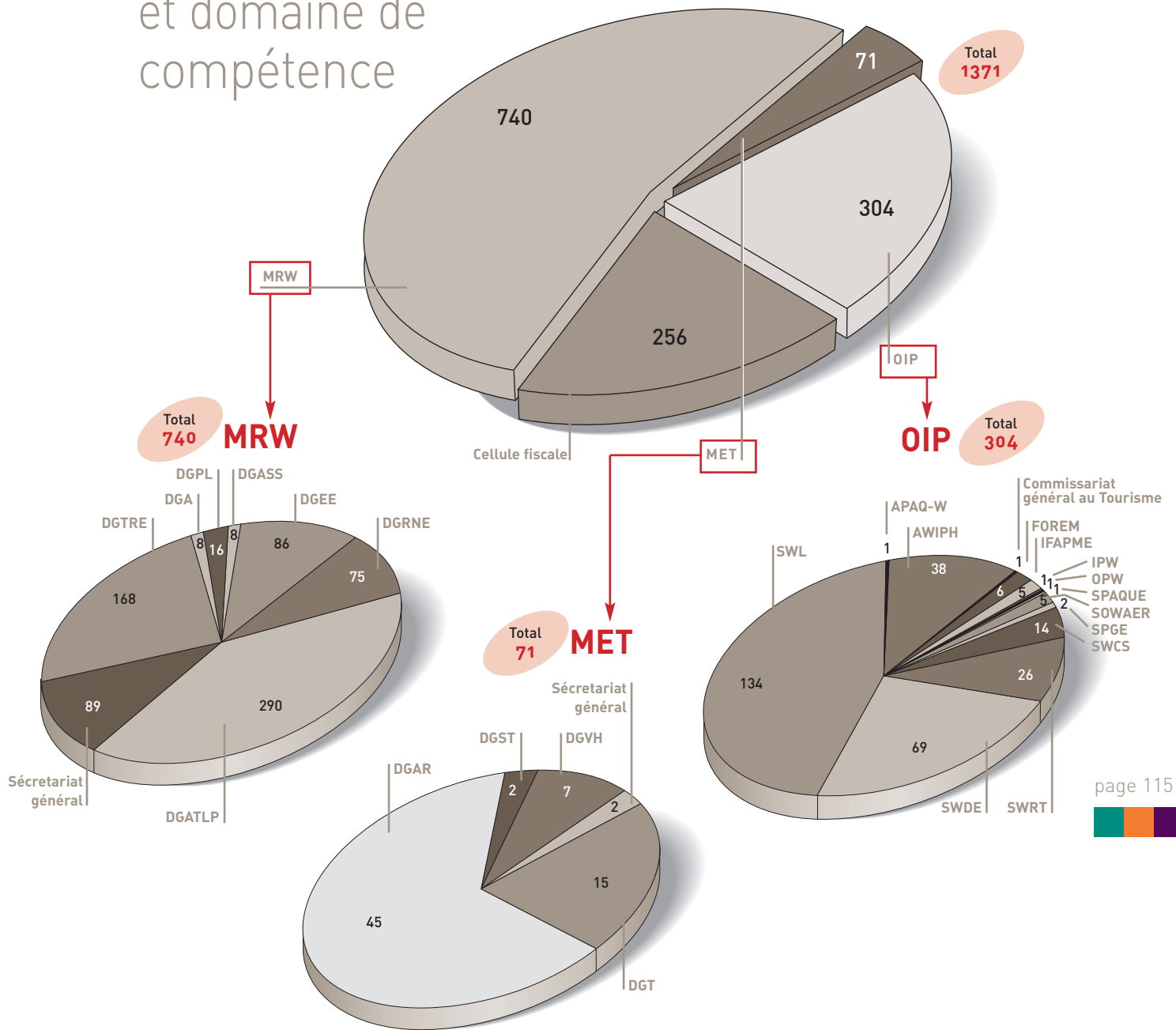
Réception des réclamations



Réclamations orales



Répartition des réclamations par Administration et domaine de compétence



Partie 5



Rapport de gestion

page 117

-
- I. Budget

 - II. Contrôle financier

 - III. Personnel

 - IV. Aide logistique à 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.

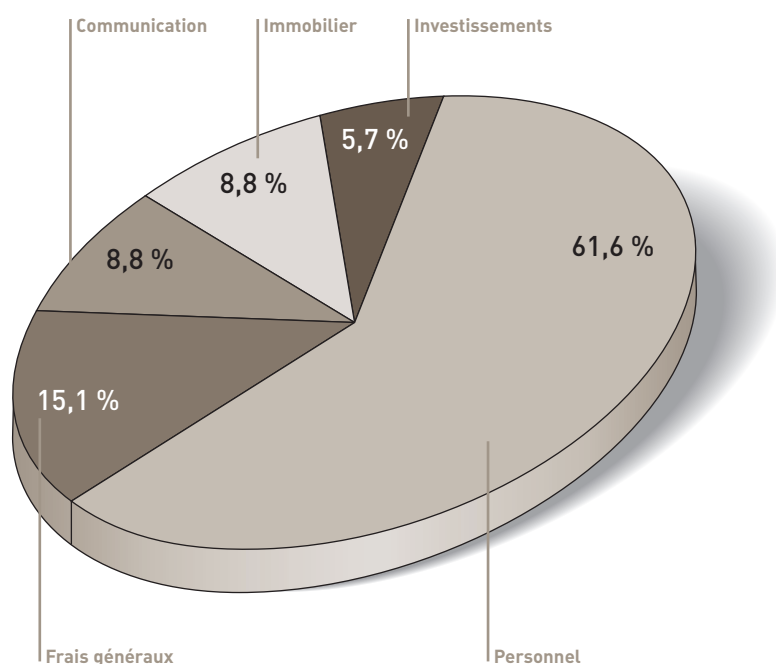
Pour l'exercice 2005, la dotation de l'Institution s'est élevée à 1.629.000€ (1.600.000€ alloués en 2004).

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 2004, les dépenses afférentes au personnel et aux frais généraux, en ce compris les charges immobilières, ont subi une augmentation de l'ordre de 2,8%, soit un montant équivalent à l'inflation.

Le budget 2005 se répartit comme suit :

- Personnel : 61,6 %
- Frais généraux : 15,1 %
- Immobilier : 8,8 %
- Communication : 8,8 %
- Investissements : 5,7 %



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 2004 a été remis le 23 février 2005.

Les comptes de l'année 2004 ont été adressés au Premier Président de la Cour des Comptes le 7 mars 2005. Un agent de cette Institution a effectué un contrôle sur place les 12 et 13 juillet 2005. Le 18 août 2005, le Médiateur recevait de la Cour des Comptes le rapport final signalant la clôture du contrôle. Celui-ci n'a donné lieu à aucune remarque.

Conformément aux dispositions de l'article 8 §1^{er} introduites par le décret du 7 mars 2001, le Médiateur a transmis ses comptes au Parlement wallon, le 2 septembre. Le Bureau du Parlement en a pris connaissance lors de sa séance du 29 septembre 2005.



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 ;
- 3 premiers conseillers, 1 conseiller 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.

Au cours de l'exercice 2004-2005, deux mouvements de personnel sont à signaler :

Le remplacement d'un agent huissier-chauffeur mis en disponibilité par un agent contractuel. L'engagement de cet agent a pris effet le 1^{er} décembre 2004, conformément à la décision du Bureau du Parlement wallon du 18 novembre 2004.

Par décision du Bureau du Parlement wallon du 29 novembre 2000, un premier conseiller, a bénéficié d'un détachement du service du Médiateur dans un cabinet ministériel. Il a ensuite été mandaté par le Gouvernement wallon en qualité de Commissaire à la Simplification administrative. En sa séance du 8 septembre 2005, le Gouvernement wallon a notifié au Médiateur que le fonctionnaire concerné avait terminé sa mission au 15 septembre 2005.

Le Médiateur a également accueilli 3 stagiaires :

- 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 en troisième année de graduat en communication à la Haute Ecole provinciale de Liège. Au cours de son stage de 15 semaines, elle a eu l'occasion de découvrir et de s'associer aux diverses actions de communication externe menées par le Médiateur.
- Une stagiaire ayant suivi une formation de remise à niveau en secrétariat auprès de l'ASBL « Nouveau Saint Servais ». Le stage s'est déroulé en juillet et août et consistait à effectuer des tâches de secrétariat. Il lui a permis de mettre en application son apprentissage et de le développer au sein d'un environnement professionnel.



IV. Aide logistique à d'autres Institutions de médiation

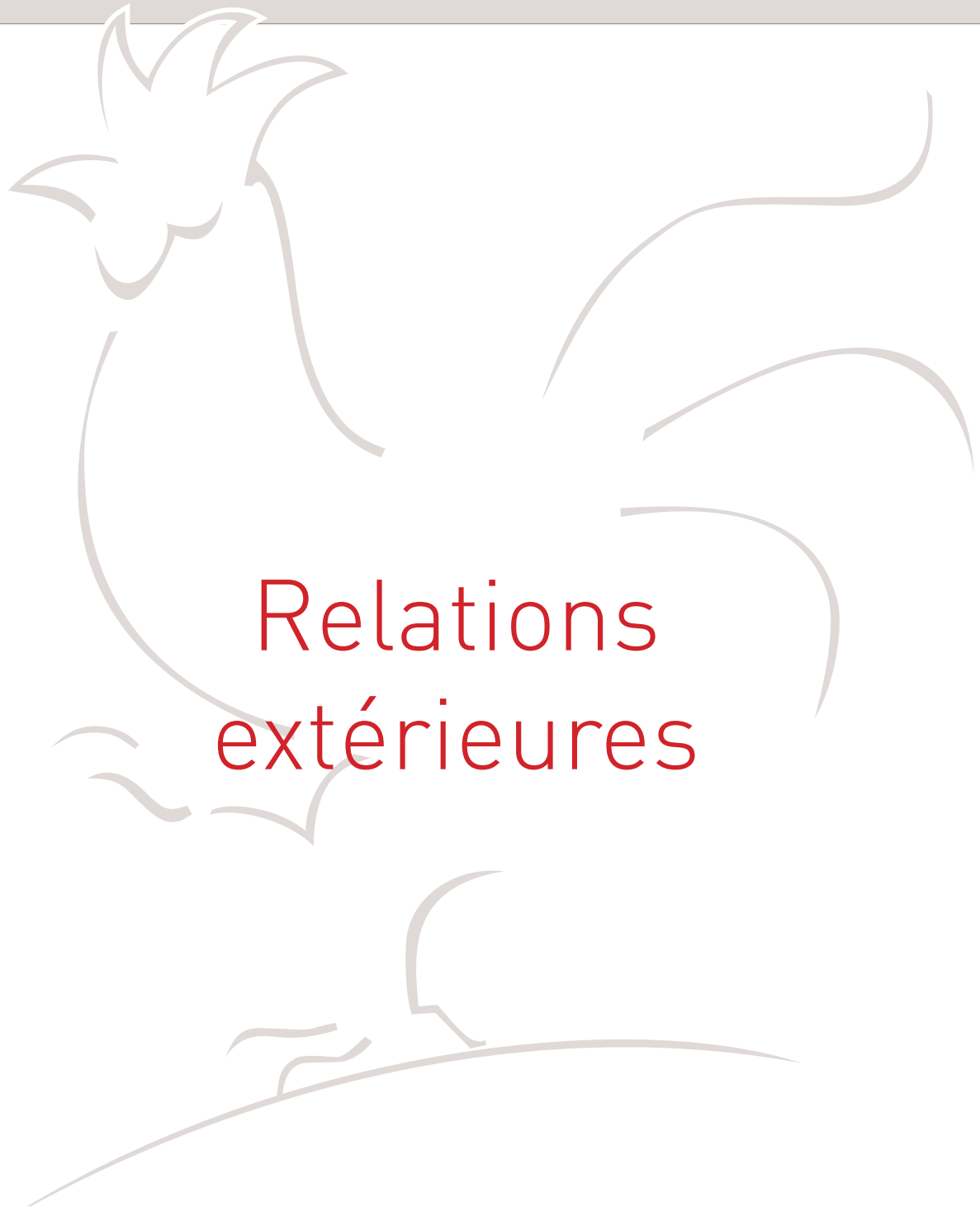
Le Médiateur de la Région wallonne, à l'instar des exercices précédents, continue à apporter conseil, expertise et aide logistique à d'autres services de médiation.

Les services de médiation de la Communauté française et du Grand-Duché de Luxembourg ont bénéficié de cet appui, par l'acquisition du logiciel de traitement des réclamations.

Cette année, dans le cadre de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie et avec la collaboration des deux Institutions précitées, le Médiateur de la Région wallonne va contribuer à l'acquisition et à l'installation par les Institutions de médiation du Mali et du Burkina Faso du même logiciel de gestion des réclamations et à former son personnel à son utilisation.

Pour mener à bien ces deux projets, le Médiateur de la Région wallonne s'est associé les 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



8 octobre 2005

Direction générale des Pouvoirs locaux à Namur

Réunion interstaffs

Tour d'horizon sur la gestion des dossiers et des contacts entre cette administration et le Service du Médiateur de la Région wallonne

21 octobre 2004

Anvers

Assemblée générale CPMO-POOL

Organisation des travaux de cette association qui regroupent l'ensemble des Médiateurs belges – Projet d'élaboration d'un site portail

15-16 novembre 2004

Hôtel de ville et Médiature de la Ville de Paris

Visite de la Médiature de la Ville de Paris avec le Ministre des Affaires intérieures et de la Fonction publique, Philippe COURARD

Mission d'observation en vue de la mise en place en Région wallonne d'une expérience-pilote de médiation communale - rencontre de la Médiatrice de la Ville de Paris, Frédérique CALANDRA

22-26 novembre 2004

Ouagadougou - Burkina Faso

10^{ième} Sommet de la Francophonie

- réunion plénière des réseaux de la francophonie reconnus par l'AIF, dont l'AOMF fait partie – mise en place du processus de la déclaration de Bamako
- visite de l'Institution du Médiateur du Faso, M. Jean-Baptiste KAFANDO – projet de coopération bilatérale dans le domaine informatique

3 décembre 2004

Service du Médiateur de la Région wallonne à Namur

Rencontre des Médiateurs fédéral, de la Communauté française et de la Région wallonne

Evaluation des permanences communes décentralisées

27 janvier 2005

Parlement wallon à Namur

Réunion du réseau des Médiateurs de la Grande Région (photo 4-5, p. 132)

Organisation des travaux du réseau pour 2005 et 2006 – Accueil des délégations par la Conférence des Présidents du Parlement wallon

22 février 2005

Théâtre royal de Namur

Présentation par le Ministre-Président du Contrat d'Avenir pour la Wallonie à Sa Majesté le Roi Albert II

3 mars 2005

Parlement wallon

Remise du 9ème Rapport annuel du Médiateur de la Région wallonne au Président du Parlement wallon – Conférence de presse

16 mars 2005

La Marlagne à Namur – Wépion

Journée d'étude sur le thème « Médiation et Communauté locale »

Présentation du concept des SEMECO (SErvices de MEdition COmmunautaire) par des chercheurs européens

22 mars 2005

Parlement wallon

Commission des Affaires intérieures et de la Fonction publique

Audition du Médiateur de la Région wallonne, Rapport 2003-2004

22 mars 2005

Parlement wallon

Commission de l'Aménagement du Territoire, du Patrimoine, des Transports et de l'Équipement

Audition du Médiateur de la Région wallonne, Rapport 2003-2004

23 mars 2005

Parlement wallon

Commission de l'Action sociale, de la Santé et du Logement

Audition du Médiateur de la Région wallonne, Rapport 2003-2004

24 mars 2005

Faculté de Droit à Namur

Colloque sur l'actualité de l'urbanisme et du décret sol

Présentation de la réforme intervenue suite au décret RESA



11 avril 2005

Centre culturel de Dinant

Rencontre « Prospect 15 »

Echange de vues avec le Bureau Economique de la Province de Namur

15 avril 2005

Moulins de Beez

Colloque relatif au permis d'environnement organisé par l'Union wallonne des entreprises

Séminaire d'information générale sur le permis d'environnement

18 avril 2005

Parlement de la Communauté française à Bruxelles

Réunion d'information sur les missions et le champ d'intervention du service du Médiateur de la Communauté française

Echange d'expériences en matière de médiation avec les Médiateurs sociaux communaux

19 avril 2005

Parlement wallon

Commission de l'Economie, du Tourisme, de la Politique agricole et de l'Energie

Audition du Médiateur de la Région wallonne, Rapport 2003-2004

19 avril 2005

Parlement wallon

Commission de l'Environnement, des Ressources naturelles et de la Ruralité

Audition du Médiateur de la Région wallonne, Rapport 2003-2004

19 avril 2005

Parlement wallon

Commission du Budget, des Finances, des Affaires générales de la Simplification administrative, du Règlement et de la Comptabilité

Audition du Médiateur de la Région wallonne, Rapport 2003-2004

28 avril 2005

Siège de la SWCS à Charleroi

Visite des services de la Société wallonne du Crédit social (SWCS)

Présentation des procédures de gestion des dossiers au sein de la SWCS – rencontre avec Messieurs Pierre GENGOUX, Directeur général et Charles-Henri RUS-SON, Inspecteur général

29 avril 2005

Faculté de Droit à Namur

Séminaire de l'Association des Juristes namurois : « La Médiation dans le Code judiciaire »

Présentation de la loi du 21 février 2005 modifiant le Code judiciaire en ce qui concerne la médiation

2 mai 2005

Présidence du Gouvernement wallon

Rencontre du Ministre-Président de la Région wallonne, M. Jean-Claude VAN CAUWENBERGHE

Echange de vues sur l'évolution de l'Institution du Médiateur de la Région wallonne et la proposition de décret y afférente déposée au Parlement wallon

3 mai 2005

Parlement wallon

Commission des Affaires intérieures et de la Fonction publique

Approbation du Rapport de synthèse des auditions du Médiateur devant les différentes commissions parlementaires

11 mai 2005

La Louvière

Rencontre à la Chambre de Commerce et d'Industrie du Hainaut

Présentation du service du Médiateur de la Région wallonne – échange de vues avec les participants

11 mai 2005

Gembloux

Rencontre avec le Forum des Associations namuroises (FAN)

Présentation du service du Médiateur de la Région wallonne – échange de vues avec les participants

12-13 mai 2005

Bruxelles

Congrès international sur le thème : « Médiation et Communauté locale en Europe »

Présentation du concept des SEMECO (SErvice de MEdiation COmmunautaire) par un groupe de chercheurs européens



23-25 mai 2005

Barcelone - Espagne

Visite de l'Institution du Sindic de Greuges de Catalunya et rencontre de la nouvelle Médiatrice de la Ville de Barcelone (photos 1-6-7, p. 132)

- Rencontre du Sindic de Greuges de Catalunya, Monsieur Raphaël RIBO - visite de l'Institution et réunion de travail avec les principaux collaborateurs du Sindic
- Visite de courtoisie au Président du Parlement de Catalogne, M. Ernest BENACH I PASCUAL
- Rencontre avec Madame Pilar MALLA I ESCOFET, Médiatrice de la Ville de Barcelone
- Visite de courtoisie au Maire de la Ville de Barcelone, M. Joan CLOS

30 mai 2005

Direction générale des Ressources naturelles et de l'environnement

Rencontre avec le Comité stratégique de la DGRNE

Tour d'horizon sur la gestion des dossiers et des contacts entre cette administration et le service du Médiateur de la Région wallonne

31 mai 2005

Luxembourg

Visite de l'Institution du Médiateur du Grand Duché du Luxembourg

Rencontre de Monsieur Marc FISHBACH, Médiateur

22 juin 2005

Charleroi

Présentation d'EASY-WAL

Présentation de la nouvelle structure d'e-government et de simplification administrative par le Ministre-Président du Gouvernement wallon, Monsieur Jean-Claude VAN CAUWENBERGHE

6 juillet 2005

Service du Médiateur de la Région wallonne

Visite de la Médiatrice de la République du Mali, Madame Diakité FATOUMATA N'DIAYE (photo 2, p. 132)

Projet de coopération, en collaboration avec l'institution de médiation du Grand Duché du Luxembourg, dans le domaine informatique

11-15 juillet 2005

Côme – Italie

Conférence annuelle « Education et Formation à tous niveaux de l'Administration »

Un premier conseiller a participé à cette conférence organisée par l'Association des Ecoles et Institutions d'Administration (AIEIA) dont l'objet était de cerner les besoins et d'assurer la qualité dans l'Administration.

5-6 septembre 2005

Mayence

Rencontre du Médiateur de la Rhénanie Palatinat, Monsieur Ulrich GALLE

Organisation des travaux du réseau des Médiateurs de la Grande Région – enjeux et fonctionnement de l'EOI (European Ombudsman Institute), dont Monsieur GALLE est le Vice-Président.

9-11 septembre 2005

Crans-Montana – Suisse

5^{ème} Conférence internationale du « Forum mondial de la médiation »

Deux collaborateurs du Médiateur ont participé à ce colloque
Présentation d'expériences et de recherches récentes sur la médiation

20 septembre 2005

Namur

Rencontre du Secrétaire général du Ministère de la Région wallonne, Monsieur Georges HOREVOETS

Synthèse des remarques et observations formulées par les Directions générales du MRW sur le Rapport 2003-2004 du Médiateur de la Région wallonne

22 septembre 2005

Bruxelles

Rencontre de la Médiatrice de la Communauté française, Madame Marianne DE BOECK et du Directeur général de l'AWEX et de la DRI, Monsieur Philippe SUINEN

Evaluation des outils de coopération avec le Mali et le Burkina Faso

29-30 septembre 2005

Barcelone - Espagne

20^{ème} anniversaire de la Loi du Sindic de Greuges de Catalunya (photo 3, p. 132)

Le Médiateur a été invité à participer aux troisièmes journées du 20^{ème} anniversaire sur le thème : « L'expansion de l'Ombudsman – différents modèles »
Dans son exposé, le Médiateur a développé les axes de coopération entre les différentes Institutions de médiation dans notre Etat fédéral.



Relations extérieures



La légende de ces photos se trouve dans la liste ci-avant.



Partie 7



Annexes

I. Liste des acronymes et abréviations

II. Les Permanences

III. Les Médiateurs



I. Liste des acronymes et abréviations

ADeL	Allocations de déménagement et de loyer
AGW	Arrêté du Gouvernement wallon
AJN	Association des juristes namurois
AOMF	Association des Ombudsmans et Médiateurs francophones
APAQ-W	Agence wallonne pour la promotion de l'agriculture de qualité
APE	Aide à la promotion de l'emploi
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
CCLP	Comité consultatif des locataires et Propriétaires
CET	Centre d'enfouissement technique
CIA	Centre d'information et d'accueil
CGT	Commissariat général au Tourisme
CPAS	Centre public d'action sociale de Wallonie
CPMO	Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans
CWATUP	Code wallon de l'aménagement du territoire, de l'urbanisme et du patrimoine
DGA	Direction générale de l'Agriculture
DGAR	Direction générale des Autoroutes et des Routes
DGASS	Direction générale de l'Action sociale et de la Santé
DGEE	Direction générale de l'Economie et de l'Emploi
DGPL	Direction générale des Pouvoirs locaux
DGATLP	Direction générale de l'Aménagement du Territoire, du Logement et du Patrimoine
DGRE	Direction générale des Relations extérieures
DGRNE	Direction générale des Ressources naturelles et de l'Environnement
DGST	Direction générale des Services techniques
DGT	Direction générale des Transports
DGTRE	Direction générale des Technologies, de la Recherche et de l'Energie
DGVH	Direction générale des Voies hydrauliques
DPR	Déclaration de politique régionale

DRI	Direction des Relations internationales
FOREM	Office wallon de la Formation professionnelle et de l'Emploi
IFAPME	Institut de formation en alternance des indépendants et des Petites et Moyennes Entreprises
IOI	Institut international des Ombudsmen
MET	Ministère de l'Economie et des Transports
MRW	Ministère de la Région wallonne
OIP	Organisme d'intérêt public
PAC	Politique agricole commune
PASH	Plan d'assainissement par sous-bassin hydrographique
PCA	Plan communal d'aménagement
PCGE	Plan communal général d'égouttage
PEI	Programme exceptionnel d'investissement
PME	Petites et Moyennes Entreprises
RGPT	Règlement général pour la protection du travail
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
SNT	Société nationale terrienne
SOFICO	Société de financements complémentaires
SRWT	Société wallonne des transports
SUSA	Service universitaire spécialisé pour personnes atteintes d'autisme
SWL	Société wallonne du Logement
SWCS	Société wallonne du crédit social
SWDE	Société wallonne des Eaux
TEC	Société des Transports en commun
UVCW	Union des Villes et des Communes de Wallonie
ZACC	Zone d'aménagement communal concerté
ZAD	Zone d'aménagement différé
ZIP	Zone d'intérêt privilégié



Le décret du 22 décembre 2004 portant création de l'Institution de Médiateur de la Région wallonne peut être consulté sur le site mediateur.wallonie.be

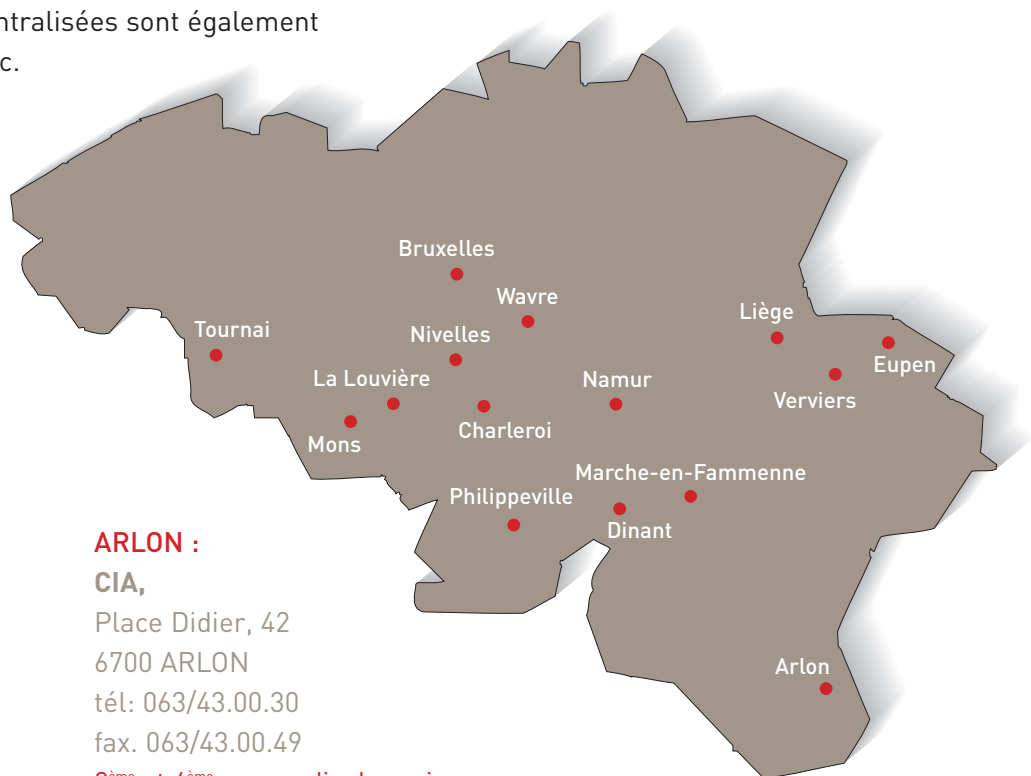
Visionner la vidéo du cheminement d'une réclamation sur le site mediateur.wallonie.be

II. 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

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

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

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

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

LA LOUVIÈRE :

CIA,

Rue de Bouvy 7

7100 LA LOUVIÈRE

tél : 064/23.79.20

fax: 064/23.79.39

1^{er} et 3^{ème} jeudis 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

WAVRE :

CIA,

rue de Bruxelles, 48-50

1300 WAVRE

Tél. 010/68.73.50

Fax 010/68.73.69

1^{er} et 3^{ème} mercredis du mois



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

III. 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 Hanneke

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

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>



Partie 1 : Message du Médiateur	7
Partie 2 : Recommandations d'ordre général	17
I. Introduction générale	19
II. Evolution et suivi des recommandations d'ordre général	23
III. Les recommandations générales concernant les relations entre le citoyen et l'Administration	31
Partie 3 : Les interventions du Médiateur	35
I. Pouvoirs locaux	39
II. Action sociale, Santé et Logement	43
1. Logement	45
1.1. Aides au logement	45
1.2. Crédit social	48
1.3. Logement social	49
2. Action sociale et Santé	56
2.1. Intégration des personnes handicapées	56
2.2. Maisons de repos	59
III. Environnement, Ressources naturelles et Eau	65
1. Environnement et Ressources naturelles	66
1.1. Plaintes environnementales	66
2. Prévention et autorisations	67
2.1. Permis d'environnement	67
2.2. Gestion des nuisances sonores	67
3. Eau – Epuración	68
3.1. Suivi de la recommandation	68
3.2. Coût du contrôle des stations d'épuration	68
4. Eau - Distribution	69
IV. Aménagement du territoire, Transports, Equipement et Energie	73
1. Aménagement du territoire	74
1.1. Primes à l'embellissement	74
1.2. Recherche et constatation d'infraction	76
1.3. ZACC	78
1.4. Suivi des recommandations	79
2. Transports en commun	80
3. Transport scolaire	81
4. Equipement	81

5.	Primes à l'énergie	81
5. 1.	Délais de traitement des dossiers	81
5. 2.	Refus d'accorder la prime quand la demande n'a pas été adressée dans le délai de 3 mois	82
5. 3.	La subsidiation des pompes à chaleur	82
5. 4.	La liste de référence pour les chaudières au gaz	83
V.	Emploi et Formation	91
1.	Permis de travail	91
2	Les aides APE	91
3	Formation	92
VI.	Economie	95
1.	Economie	96
1. 1.	Primes à l'investissement	96
1. 2.	Primes à l'emploi	96
1. 3.	Aides à la création d'un site e-business	97
VII.	Fiscalité	101
1.	Généralités	101
2.	La taxe sur la radio et la télévision	102
Partie 4 :	Données statistiques	107
I.	Introduction générale	109
II.	Réception des réclamations	110
III.	Réclamations orales	110
IV.	Répartition des réclamations par Administration et domaine de compétence	111
V.	Le Ministère de la Région wallonne (MRW)	111
VI.	Le Ministère de l'Équipement et des Transports (MET)	112
VII.	Les Organismes d'intérêt public (OIP)	112
Partie 5 :	Rapport de gestion	117
I.	Budget	120
II.	Contrôle financier	121
III.	Personnel	122
IV.	Aide logistique à d'autres Institutions de médiation	124
Partie 6 :	Relations extérieures	125
Partie 7 :	Annexes	133
I.	Liste des acronymes et abréviations	134
II.	Les permanences	137
III.	Les Médiateurs	139



Editeur responsable

Frédéric BOVESSE

Rédaction

Frédéric BOVESSE
Marie-José CHIDIAC
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
Arsène DECLERC
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



