



# Rapport annuel

au Parlement wallon

2007-2008

Le Médiateur de la Région wallonne

958 (2008-2009) - N°1



---

**Parlement wallon**  
Session 2008-2009

---

**Treizième rapport annuel**  
(01.10.2007 au 30.09.2008)

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 treizième rapport annuel du Médiateur de la Région wallonne, couvrant la période du 1<sup>er</sup> octobre 2007 au 30 septembre 2008.

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

Je vous prie de croire, Monsieur le Président, à l'assurance de ma considération.

Le Médiateur,

Frédéric BOVESSE

# Sommaire

---

Le message du Médiateur

---

Partie 1 - Recommandations d'ordre général

---

Partie 2 - Les interventions

---

Partie 3 - Données statistiques

---

Partie 4 - Rapport de gestion

---

Partie 5 - Relations extérieures

---

Partie 6 - Annexes

---

Table des matières

---





## Le message du Médiateur

Alors que je clôture l'exercice 2007-2008 et vous convie à la lecture du Rapport annuel y afférent, nous sommes déjà en 2009, une année qui annonce de profonds changements et qui s'inscrit dans un contexte de morosité particulière, lié à la crise aigue à laquelle nous sommes tous confrontés.

Une nouvelle administration wallonne en marche, le renouvellement du Parlement wallon en juin, des évolutions législatives attendues, comme la taxe radio-tv, l'attribution des logements sociaux, l'adaptation de certaines aides aux particuliers, tel le nouveau « prêt tremplin », ... et un décret portant création de l'Institution de Médiateur de la Région wallonne qui soufflera ses 15 bougies !

Ces événements ne sont pas sans conséquence sur la vie de notre Institution, dans les contacts au quotidien comme dans les objectifs à plus long terme. Tous ont un point commun : le dialogue.

C'est en effet sur cette base fondamentale que travaille mon équipe ; une valeur partagée qui, j'en ai la conviction, contribue à apporter modestement sa pierre à l'édifice démocratique de notre Région.

L'attribution des logements sociaux, les difficultés de la perception de la taxe radio-tv, les aides aux particuliers, la distribution de l'eau... sont des domaines dans lesquels nous intervenons depuis la création de l'Institution. Tous nos rapports annuels précédents regorgent de remarques et recommandations qui commencent, pas à pas, à être concrétisées dans le réel.

Dire ce qui encourage ne doit pas taire ce qui dort. En effet, de trop nombreuses recommandations du Médiateur demeurent en l'état et ne sont pas suivies des actes et effets souhaités. Jugées souvent pertinentes par les parlementaires eux-mêmes, elles sont réitérées sans relâche, année après année... jusqu'à ce que le déclic survienne.

La récente proposition de décret, visant le suivi des recommandations du Médiateur répond à cette attente et nous formons le souhait qu'elle puisse être adoptée avant la fin de la législature. Elle porte en effet le témoignage d'un nécessaire et utile travail commun entre tous les acteurs de la médiation, le Parlement, l'Administration et le Gouvernement, ainsi que le Médiateur.



# Le message du Médiateur

Il y a 15 ans, alors que la médiation en était encore à ses balbutiements, certains ne donnaient pas cher de son avenir. Aujourd'hui, les faits leur ont donné tort. La médiation, en tant que mode non juridictionnel et non contentieux de résolution des conflits, est partout... peut-être un peu trop partout ! Il devient en effet de plus en plus difficile pour le profane de tracer son chemin dans le paysage de la médiation. Le terme recouvre en effet un très large panel de situations et d'interventions, dont le lien entre elles est difficile, voire impossible à percevoir, tellement les réalités vécues et les différences sont significatives.

Sans porter de jugement de valeur sur tel ou tel type de médiation, il convient cependant de relever que la médiation parlementaire est unique en son genre, parce qu'elle est précisément portée par la volonté démocratique d'un pays, d'une région. C'est un élément essentiel, qui donne au Médiateur la légitimité et la capacité à agir sur les institutions et les fondations même d'un Etat démocratique.

Les représentants élus ont le devoir de contribuer au renforcement d'une telle institution. Faire échouer la médiation, c'est la démocratie qui rate un virage... l'affaiblir, c'est l'ornièrre. A de multiples reprises et, notamment à l'occasion de mes rapports annuels, j'ai devisé sur cette question et, en ce sens, rejoint le sentiment de nombreux collègues de par le monde. Toutefois, sans réécrire ce qui l'a déjà été, je tiens à rappeler comme une évidence que la médiation parlementaire doit rester « générale » et englober l'ensemble de l'action des pouvoirs publics. C'est une garantie d'accessibilité et de lisibilité pour nos concitoyens. C'est aussi un gage d'efficacité pour le Parlement qui dispose ainsi d'un seul interlocuteur, avec une vision globale du fonctionnement du service public.

Créer et multiplier les instances de médiation, tant dans le secteur privé que public, est devenu « tendance ». Au cours de ces derniers mois, les projets n'ont pas manqué et notre Région n'y a pas échappé. Par le passé, les velléités de créer un Médiateur de l'eau, un Médiateur du FOREM... ont été finalement et heureusement abandonnées. Aujourd'hui, les mécanismes de gestion de plaintes en place au sein du FOREM et de la SWDE, comme de l'AWIPH ou des services en charge de l'instruction des primes à l'énergie, sont en parfaite adéquation avec l'action de la médiation régionale. Ils s'inscrivent dans le processus de gestion de réclamation de première ligne, revendiqué dans une recommandation « historique », demeurée lettre morte, malgré une tentative législative abandonnée lors de la précédente législature. Ces initiatives méritent l'attention, autant que les nouvelles procédures de recours administratifs qui viennent clarifier, pour nos concitoyens, les voies de droit leur permettant de légitimement se défendre. Ainsi en est-il de l'urbanisme et du logement social. Un pas décisif et volontariste vers plus de justice administrative !

## Le message du Médiateur

Notre activité au quotidien met aussi en lumière la manière dont nos concitoyens ressentent l'action administrative ; un sentiment qui mêle parfois impuissance et révolte face à l'arbitraire de certains agents. On ne peut bien sûr pas contrarier le principe de sanction, dès lors qu'un comportement ou un acte est répréhensible ou susceptible de l'être. La constatation des infractions et la sanction de celles-ci sont indispensables à la sauvegarde de l'intérêt général. L'environnement, l'urbanisme, la fiscalité, les transports en commun, le domaine public... sont concernés par cette question. Notre service aussi ! Nous sommes en effet ponctuellement saisis de réclamations mettant en cause, soit les conditions du contrôle par les agents habilités, soit la nature des faits constitutifs de l'infraction. Il n'est nullement ici question de jeter le discrédit sur les nombreux agents qui exécutent leur mission souvent difficile, selon une déontologie irréprochable. Mais certains dossiers témoignent cependant d'attitudes personnelles de certains agents, peu compatibles avec les conditions adéquates d'exercice de la mission qui leur est confiée. Si ces cas demeurent isolés et marginaux, ce n'est pas une raison pour les minimiser, voire les ignorer. Je pense que dans sa nécessaire mission répressive, la Région wallonne est en droit d'exiger de ses agents un comportement irréprochable, qui ne peut que contribuer à légitimer l'action publique. La vigilance s'impose donc et le Médiateur ne poursuit d'autre ambition que d'y contribuer.

Fin de cette année 2009, le décret portant création du Médiateur de la Région wallonne aura 15 ans, le 22 décembre précisément. En dehors de quelques modifications décrétales intervenues en 1997 dans un contexte particulier, les dispositions du décret initial et donc les conditions légales de fonctionnement de l'Institution n'ont pas changé. Depuis plusieurs années déjà, je sollicite un travail parlementaire d'évaluation et d'adaptation du décret du 22 décembre 1994. Dans ce sens, plusieurs propositions de décret ont été portées par des parlementaires wallons. Aucune n'a, à ce jour, abouti.

Je formule le souhait qu'à l'occasion de ce 15<sup>ème</sup> anniversaire du texte fondateur de l'Institution, les améliorations que nous appelons de nos vœux depuis plusieurs années, puissent être prises en considération pour renforcer davantage encore l'action de la médiation régionale dans son rôle de conciliation de l'intérêt particulier et collectif avec l'intérêt général.

Frédéric BOVESSE



# Partie 1



## Recommandations d'ordre général

---

Introduction générale

- 
- I. Recommandations d'ordre général concernant l'Institution de Médiateur de la Région wallonne ainsi que la médiation publique

---

  - II. Recommandations générales concernant les relations entre le citoyen et l'Administration

---





# Recommandations d'ordre général

## Introduction générale

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

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

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

Depuis la création de l'Institution, une septantaine de recommandations ont été formulées.

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

Par contre, d'autres recommandations conservent toute leur pertinence, dans la mesure où, régulièrement, des dossiers instruits par le service de médiation conti-

nent 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 juillet 2008, une proposition de décret (doc 816 (2007-2008)) a été déposée au Parlement wallon.

Constatant que les effets et suites à l'égard des recommandations du Médiateur se font attendre et demeurent sans réaction, cette proposition envisage que le Parlement transmette au Gouvernement le compte-rendu des auditions du Médiateur. Après avoir pris connaissance de ce document, le Gouvernement se prononcerait sur le suivi de ce document, et l'évaluation des recommandations formulées.

# Recommandations d'ordre général

## I. Recommandations d'ordre général concernant l'Institution de Médiateur de la Région wallonne ainsi que la médiation publique

### 1. La fonction de médiation au niveau des pouvoirs locaux

Cette recommandation<sup>1</sup>, visant à développer la médiation à l'échelon des pouvoirs locaux, se réfère à la résolution sur le rôle des Médiateurs et ombudsmans dans la défense des droits des citoyens adoptée par l'Assemblée générale du congrès des pouvoirs locaux et régionaux de l'Europe, au cours de sa séance du 17 juin 1999.

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

En novembre 2004, le Ministre des affaires intérieures et de la fonction publique, a annoncé la mise en œuvre d'une expérience-pilote dans une dizaine de communes

waltonnes leur permettant de recourir au service de médiation régional pour traiter des litiges relatifs à leur Administration. Elle n'a pas eu lieu.

En mars 2005, une proposition de décret modifiant le décret du 22 décembre 1994 portant création de l'Institution de Médiateur de la Région wallonne a été déposée par la Députée TILLIEUX et Consorts. Cette proposition, en son article 11, précisait que «le Médiateur peut également exercer sa fonction à l'égard des autorités des pouvoirs subordonnés ayant conclu avec son Institution une convention afin de bénéficier de ses services»<sup>2</sup>.

En date du 19 mai 2005, le Gouvernement wallon a rendu son avis sur cette proposition.

S'il a estimé le développement de la médiation au niveau des pouvoirs locaux nécessaire, le Gouvernement wallon a, cependant, mentionné qu'«il paraît opportun, avant d'adapter le décret de 1994, de procéder à une évaluation des expériences de médiations communales existantes et d'étudier les modalités les plus adéquates de mise en œuvre possible de la DPR, en concertation avec les pouvoirs locaux (...)».

Considérant que seules 2 communes dispo-

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

2> Doc 102 (2004-2005) - n°1.



# Recommandations d'ordre général

sent d'un service communal de médiation, l'évaluation suggérée ne pourrait prétendre à l'exhaustivité. Elle n'a pas eu lieu.

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

Par contre, au nord du pays, des initiatives concrètes ont été prises dans le cadre du développement de la médiation au niveau local. Le Parlement flamand a adopté

un décret<sup>3</sup> qui invite les communes de la Communauté flamande à se doter d'un service de médiation ou à recourir au service du Médiateur flamand. Une expérience-pilote, à l'instar de celle qui avait été annoncée en Région wallonne, est actuellement en cours.

La pertinence de la médiation locale est donc avérée et mériterait une attitude volontariste des pouvoirs publics wallons.

## 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 cours<sup>4</sup>.

Cette problématique a été évoquée, à maintes reprises, devant le Parlement wallon<sup>5</sup> et a été également visée par la proposition de décret modifiant le décret du 22 décembre 1994 portant création de l'Institution de Médiateur.

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

Depuis cet avis et le retrait de la proposition de décret, le dossier n'a pas connu d'évolution.

La question de la légitimité de l'intervention du Médiateur, lorsqu'un recours administratif est en cours, demeure d'actualité.

---

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

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

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

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

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

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



Le FOREM a mis en place, depuis janvier 2007, un service de gestion des plaintes. Cet organe a pour objectif d'apporter une solution aux problèmes, aux mécontentements des clients et d'améliorer la qualité des prestations en menant des actions globales issues des plaintes individuelles formulées. Le Médiateur et ce service ont entamé une collaboration en vue d'envisager la mise en place d'un pôle d'échange des bonnes pratiques.

## 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



# Recommandations d'ordre général

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

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

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

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

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

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

Au fil des ans, on remarque une amélioration lente mais progressive du respect de cette disposition.

Sans qu'un cadastre exhaustif des publications n'ait été réalisé, on peut relever que de nombreuses brochures d'information éditées par le Service public de Wallonie mentionnent l'existence du Médiateur.

# Recommandations d'ordre général concernant l'Institution de Médiateur de la Région wallonne ainsi que la médiation publique

En outre, de nombreux sites web des autorités administratives wallonnes présentent un lien avec le site du Médiateur.

En ce qui concerne les formulaires de demande, la collaboration avec Easi-wal a permis l'intégration dans les «formulaires en ligne» d'un encart mentionnant le service du Médiateur.

Ce comité ne s'est réuni qu'une seule fois, en octobre 2006, afin de déterminer les modalités de collaboration entre les deux Institutions. Au delà de l'année écoulée, des rencontres ponctuelles et thématiques ont eu lieu autant que nécessaire entre les collaborateurs du Médiateur et l'Administration, il conviendra de tenir compte de la nouvelle architecture de l'administration wallonne et de ses nouveaux managers pour construire des relations fructueuses entre le Médiateur et l'Administration.

## 6. La création d'un réseau de correspondants du Médiateur

Au cours des exercices précédents, le Médiateur avait évoqué l'opportunité de développer un réseau de correspondants du Médiateur au sein des différentes Directions générales de l'Administration.

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

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

En mai 2006, le Secrétariat général du MRW a décidé de créer un comité de coordination «relations avec le Médiateur», composé d'un représentant par Direction générale.



# Recommandations d'ordre général

## II. Recommandations générales concernant les relations entre le citoyen et l'Administration

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

Les dossiers de réclamation mettent parfois en lumière des lacunes en matière d'information du citoyen, ce qui engendre des incompréhensions pour l'administré et peut, dans certains cas, le conduire à des démarches administratives erronées ou insuffisantes.

Les formulaires administratifs doivent être précis, lisibles et compréhensibles quant aux exigences réglementaires qu'ils induisent à charge des demandeurs.

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

Le Médiateur est également associé à cette démarche en participant au comité scientifique créé par le Gouvernement wallon

dans le cadre du plan d'action 2005-2009 de simplification administrative, d'e-gouvernement et de lisibilité.

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

### 2. Motivation des actes et décisions administratifs

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



# Recommandations d'ordre général

la transparence administrative.

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

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

## 3. Jurisprudence administrative

A de nombreuses reprises, le Médiateur a stigmatisé l'existence de ce que l'Administration présente comme une «jurisprudence» interne. Le terme est à cet égard souvent galvaudé. En effet, il s'agit plus souvent de recueils des pratiques administratives, ou de l'interprétation qui est faite des textes réglementaires.

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

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

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

la «jurisprudence» de l'Administration.

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

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

## 4. Procédure contradictoire

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

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

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.

## 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'accusés de réception.

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

Les résultats semblent aujourd'hui encourageants, dans la mesure où l'ensemble des Directions générales 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 radiotélévision ou encore la taxe sur le déversement des eaux usées, qui pourraient bénéficier de telles mesures qualitatives. On peut également se référer aux problèmes posés dans le cadre des primes à l'énergie. L'Administration semble sensible à cette recommandation et plusieurs Directions générales se sont engagées dans un système de Qualité Emas-Iso. D'autres démarches de qualité sont égale-

# Recommandations d'ordre général

ment d'actualité tel que le recours au cadre d'auto-évaluation de la fonction publique (CAF).

## 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.

## 9. Réflexion relative à la suppression des recommandés – problématique de la date certaine

Le décret de simplification administrative a supprimé l'utilisation obligatoire du pli recommandé postal. Si cette mesure présente des avantages et facilite les démarches du citoyen, elle présente, aussi, un effet pervers : la difficulté voire l'impossibilité d'établir l'envoi d'un document et sa date. En effet, comment un citoyen peut-il prouver qu'il a bien introduit sa demande dans les délais, si ce n'est en produisant un récépissé postal ?

Cette problématique s'est révélée notamment dans le cadre des primes à l'énergie. Au cours des trois derniers exercices, un nombre non négligeable de réclamants ont interpellé le Médiateur suite au fait que leur demande n'avait pas été réceptionnée par

# Recommandations générales concernant les relations entre le citoyen et l'Administration

l'Administration ou l'avait été tardivement alors qu'ils prétendaient avoir adressé leur dossier dans les délais.

Si l'on peut parfois mettre en doute la bonne foi de certains demandeurs, on ne peut cependant écarter des hypothèses de dysfonctionnement des services postaux ou des pertes au sein de l'Administration.

Le Médiateur demande donc à ce qu'une réflexion sur l'opportunité d'envisager la réinstauration des envois recommandés ou d'autres mesures alternatives (de type Certipost) puisse être engagée.

## 10. Indicateurs internes - délais de paiement

Régulièrement, le Médiateur est appelé à connaître de réclamations qui font état d'un manque d'information du citoyen en ce qui concerne le délai de paiement des aides qui lui sont accordées.

Ainsi, les deux derniers exercices ont révélé des problèmes de retard importants à l'égard du versement des aides à l'énergie pour lequel il existait une contradiction manifeste dans les délais. Alors que les courriers adressés au bénéficiaire mentionnaient un délai de paiement d'un mois, dans les faits, l'aide n'était payée que plusieurs mois plus tard.

Si on peut comprendre que ces retards soient imputables à la complexité de la procédure ou à des événements ponctuels (manque de personnel), il convient de veiller à ce que le bénéficiaire puisse disposer d'une information précise quant au délai de paiement.

Citons à ce propos, que l'AWIPH vient d'instaurer des indicateurs de paiement. Ceux-ci permettent à tout agent, amené à être en contact avec un bénéficiaire, de donner une information précise quant au délai de paiement de l'aide.

Le Médiateur demande à ce qu'une réflexion soit engagée, au sein de chaque administration et organisme d'intérêt public, afin d'envisager la mise en place d'indicateurs de paiement.

Ces indicateurs devraient être consultables (ex. via un intranet) par l'ensemble des agents de manière à ce qu'ils puissent, lorsqu'ils sont interrogés par un administré, lui donner une information précise. Un tel mécanisme de transparence permettrait d'aplanir nombre de contestations.

# Partie 2

## Les interventions du Médiateur

- I. Action sociale et santé
- II. Aménagement du territoire
- III. Aides au logement
- IV. Logement social
- V. Energie
- VI. Eau, environnement et agriculture
- VII. Fiscalité wallonne - Redevance radio-télévision
- VIII. Economie et emploi
- IX. Autoroutes et routes
- X. Transports en commun
- XI. Et lorsque le Médiateur n'est pas compétent

# Liste récapitulative des recommandations spécifiques

## Exercice 2007-2008

### Recommandation 2008-01

**Intégration des personnes handicapées** – Aides matérielles - Simplification de la procédure d'intervention financière dans l'achat des produits absorbants

### Recommandation 2008-02

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

### Recommandation 2008- 03

**Intégration des personnes handicapées** – Simplification de la procédure d'introduction de la demande d'aide individuelle

### Recommandation 2008- 04

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

### Recommandation 2008-05

**Intégration des personnes handicapées** – Accueil et hébergement - Révision des critères de programmation

### Recommandation 2008-06

**Intégration des personnes handicapées** – Personnel de l'enseignement

### Recommandation 2008-07

**Maison de repos** - problématique des cessions de lits

### Recommandation 2008-08

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

### Recommandation 2008-09

**Aménagement du territoire** – Recevabilité de la déclaration urbanistique

### Recommandation 2008-10

**Aménagement du territoire** - Accessibilité des personnes handicapées aux complexes cinématographiques

### Recommandation 2008-11

**Aides au logement** – Remboursement de l'indu relatif aux aides

### Recommandation 2008-12

**Aides au logement** – Définition de l'enfant à charge

### Recommandation 2008-13

**Aides au logement** – Prêt « jeunes » - Détermination de la valeur vénale

### Recommandation 2008-14

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

### Recommandation 2008-15

**Aides au logement** – Prime à la construction- définition de la notion de noyau d'habitat

### Recommandation 2008-16

**Aides au logement** – Liquidation des allocations de déménagement et de loyer

### Recommandation 2008-17

**Logement social** – Détermination du loyer

### Recommandation 2008-18

**Logement social** – Répartition des charges de réparation incombant aux SLSP et aux locataires

### Recommandation 2008-19

**Logement social** – Charges locatives - Remboursement des provisions

### Recommandation 2008-20

**Primes énergie** - Renforcement de l'information au citoyen

### Recommandation 2008-21

**Primes énergie** – Accusé de réception des demandes- Ecourter le délai imparti à l'Administration

### Recommandation 2008- 22

**Distribution d'eau** – Surconsommation - Alerter le consommateur

### Recommandation 2008-23

**Epuration de l'eau** – Définition de la notion d'équivalent-habitant

### Recommandation 2008- 24

**Permis d'environnement** – Modification de la réglementation en ce qui concerne l'exploitation d'un quai de chargement

### Recommandation 2008-25

**Fiscalité** – Taxe sur les radios et télévisions - Développer une attitude proactive de la part de l'administration

### Recommandation 2008-26

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

### Recommandation 2008-27

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

### Recommandation 2008- 28

**Primes à l'emploi** – Remboursement de la prime au prorata de la création de l'emploi

### Recommandation 2008- 29

**Primes à l'emploi** – Conditions de remboursement des primes



# Les interventions du Médiateur

## I. Action sociale et santé

### 1. Intégration des personnes handicapées

#### > 1.1. Les aides individuelles



Le suivi accordé à la recommandation 2007-02 Intégration de la personne handicapée - Rationalisation et complémentarité des recours Face à la multiplicité des niveaux de traitement des contestations au sein de l'AWIPH et des missions qui lui sont confiées, le Médiateur avait recommandé une concertation entre l'AWIPH et son service afin d'éviter la confusion dans la gestion des plaintes et de médiation.

En 2007, l'AWIPH a créé une cellule de gestion des plaintes. Celle-ci et le Médiateur ont établi un mode de collaboration. Ainsi, les plaintes concernant les services agréés sont transmises à la cellule de gestion de plaintes de l'AWIPH. Quant à celles qui portent sur le fonctionnement de l'Agence elle-même, elles sont traitées par le Médiateur.

Le Médiateur se réjouit de la bonne articulation entre les services et de la clarté des informations relatives au traitement des plaintes qui sont publiées sur le site Internet de l'AWIPH.

Il souligne cependant tout l'intérêt de se doter d'un outil performant d'évaluation des plaintes afin d'en optimiser la gestion.

#### Le point sur la simplification des procédures

Les deux derniers rapports du Médiateur relevaient l'intéressante initiative qu'avait prise le Comité de gestion en créant des groupes de travail thématiques, dont le programme intégrait notamment des questions soulevées par le Médiateur (simplification des procédures relatives aux aides à l'hygiène, opportunité de maintenir la règle de l'antériorité de la demande avant achat, ...).

Si ces groupes de travail se sont effectivement mis à la tâche, il faut à nouveau constater que les comptes rendus de leurs activités n'ont pas encore connu d'évolution concrète.

#### » 1.1.1. Les aides à l'hygiène

En ce qui concerne les aides à l'hygiène, tant le Médiateur que les contrôleurs de gestion avaient mis en évidence la lourdeur administrative à laquelle sont confrontés les demandeurs et les agents de bureaux régionaux. Ainsi, ont été pointés le double changement de période de référence pour rentrer les pièces comptables, le flou des conditions d'intervention, l'inadéquation de l'obligation pour les personnes poly-handicapées d'introduire une demande de prolongation de l'intervention. Ceci sans compter que l'INAMI alloue quant à lui un forfait annuel de 425€ au bénéfice des malades chroniques (public spécifique qui ne recouvre pas entièrement celui de l'AWIPH), forfait cumulable à l'intervention de



# Les interventions du Médiateur

l'Agence... Bref, des situations complexes. Face à ces constats, et tenant compte d'une suggestion des contrôleurs de gestion, l'AWIPH s'est attachée à étudier l'impact d'un passage à un système de forfait partiel. Les premiers résultats de cette analyse tendraient vers une liquidation des interventions de l'Agence via un forfait correspondant à 40% du plafond annuel décliné en quatre versions (enfants-adultes, nuit et/ou jour). Le solde éventuel devant être liquidé sur base des pièces justifiant l'entièreté des frais exposés.

Par ailleurs, la durée de validité de la décision serait déterminée lors de la première demande par l'Agence, sur base d'un rapport médical précisant si la pathologie est acquise ou réversible.

Le Médiateur observe une volonté positive de simplifier la procédure. Ainsi, le forfait serait versé d'office pour toutes les décisions accordées et ne nécessiterait plus le contrôle systématique des factures.

Cependant, le Médiateur constate que cette procédure maintient l'obligation de conserver l'ensemble des notes de frais, si le remboursement sollicité dépasse le forfait.

En outre, le forfait qui serait octroyé à tous les ayants-droits, suppose que certains de ceux-ci percevraient un montant supérieur aux frais réellement engagés. Même si ce cas de figure est marginal, il révèle-

rait cependant une situation d'inégalité de traitement entre les bénéficiaires.

Enfin, le renouvellement de la décision d'octroi de l'aide, dans les cas de pathologies irréversibles, resterait à la discrétion du bureau régional. Le Médiateur s'interroge quant au bien-fondé de cette mesure.

## Recommandation 2008- 01

### *Intégration des personnes handicapées - Aides matérielles - Simplification de la procédure d'intervention financière dans l'achat des produits absorbants*

Compte tenu du fait que les personnes polyhandicapées souffrent de pathologies irréversibles et par là, que leur accompagnement dans le milieu familial représente une charge permanente à leurs accompagnants, le Médiateur recommande une simplification globale des démarches administratives qui leur incombent et, notamment, l'abandon de l'obligation d'introduire des demandes de prolongation de l'aide.

## » 1.1.2. Et les personnes de plus de 65 ans ?

## Recommandation 2008- 02

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

Tel que le prévoit le décret du 6 avril 1995, les personnes qui ont atteint 65 ans au moment de l'introduction de leur première demande d'intervention à l'AWIPH ne peuvent bénéficier d'une intervention de celle-ci. Le Médiateur est régulièrement interpellé par des personnes qui ont franchi cette limite d'âge et qui ignoraient les dispositions réglementaires.

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

Le Médiateur souligne l'importance de continuer à élargir la diffusion de cette mesure, tel que dans les services spécialisés, les lieux de formation du personnel de santé, les services hospitaliers, mutuelles...



# Action sociale et santé

## » 1.1.3. Quand la personne acquiert le matériel avant d'introduire la demande

### Recommandation 2008- 03

#### *Intégration des personnes handicapées - Simplification de la procédure d'introduction de la demande d'aide individuelle*

La réglementation impose aux bénéficiaires potentiels des aides matérielles, d'introduire leur demande avant d'acquiescer le bien sollicité. Cette information est, en principe, donnée à tous les usagers. Toutefois, le Médiateur continue à être sollicité par des personnes qui n'avaient pas connaissance de cette obligation ou qui ont acquis le matériel dans une situation d'urgence.

Il réitère sa recommandation d'entamer une réflexion sur l'opportunité de maintenir ce principe de la règle de l'antériorité et d'envisager une simplification de la procédure, à l'instar d'autres aides régionales.

## » 1.2. Accueil – Hébergement et emploi

On relèvera, au cours de cet exercice, deux réclamations relatives à l'absence de places disponibles en service d'accueil de jour pour adultes dans la région de Mons. Il s'agissait dans les deux cas de personnes adultes polyhandicapées ayant introduit, depuis deux ans, une demande d'accueil de jour et se trouvant toutes deux inscrites sur la liste des situations prioritaires.

Le Médiateur a constaté cette année la concrétisation de la levée partielle du moratoire qui a conduit à l'ouverture de 50 nouvelles places attribuées en fonction de plusieurs critères de priorité. Cet effort ne sera malheureusement pas poursuivi, le budget 2008 ne prévoyant pas d'ouvertures de places supplémentaires.

Dans les situations évoquées ci-dessus, l'AWIPH a déployé de multiples efforts pour accompagner ces familles dans la recher-

### Recommandation 2008- 04

#### *Intégration des personnes handicapées - Régularisation des subventions relatives aux personnes de catégorie C*

Le Médiateur recommande que la régularisation des subventions soit poursuivie 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 l'AWIPH révise les priorités d'admission et catégories de subventionnement, tel que les contrats de gestion successifs l'ont prévu.

che d'une solution adaptée. Le problème de transport quotidien vers le SAJA, que rencontrait une des familles a été solutionné. Dans l'autre cas, il est apparu qu'une convention individuelle d'accueil de jour pouvait être accordée à trois services résidentiels (SRA) des environs.

Il s'est avéré que deux des services ont refusé la prise en charge.



# Les interventions du Médiateur

Enfin, la famille n'a pas accepté le troisième service proposé, qui lui paraissait impraticable en termes de durée de transport entre leur domicile et le service spécialisé, compte tenu de la fatigabilité de leur enfant gravement handicapé.

Finalement, et au bénéfice de l'urgence, un Budget d'aide personnalisé (BAP) a été conclu dans le cadre d'un projet-pilote, afin qu'une aide puisse être fournie à domicile, en attente d'une solution.

Le Médiateur s'interroge quant à la praticité de la procédure de suivi des situations prioritaires. Il constate que l'AWIPH poursuit avec efficacité les recherches de solutions d'accueil et d'hébergement, en concertation avec les familles. Cependant, il apparaît que, dans la pratique, l'Agence est limitée dans son action par le fait que les services peuvent refuser leur collaboration. Si l'article 58bis de l'AGW du 7 octobre 1997 prévoit que ces derniers doivent prioritairement accepter les personnes inscrites sur la liste des cas prioritaires, cette réglementation les autorise néanmoins à refuser la prise en charge en motivant leur refus. Dans la réalité, cette procédure et le système des listes d'attentes des services entrent en concurrence. Bien des éléments tendent à montrer l'importance de laisser le choix d'intervention aux institutions au vu de leurs spécificités. Toutefois, est-il acceptable que des personnes les plus lourdement handicapées restent sans solution dans certaines régions alors que des services subventionnés y existent ?

## Recommandation 2008- 05

### *Intégration des personnes handicapées - Accueil et hébergement - Révision des critères de programmation*

Le Médiateur recommande la création d'une cellule de réflexion paritaire qui aurait pour objectif de déterminer les modifications réglementaires requises et les aides nécessaires à apporter aux services, afin que soient respectées les priorités en matière de programmation selon le décret du 6 avril 1995 et le contrat de gestion de l'AWIPH.

## > 1.3. L'emploi et la formation

En ce domaine, le Médiateur a été sollicité par le service du Médiateur de la Communauté française concernant des réclamations ayant révélé des difficultés d'insertion rencontrées par des enseignants atteints d'un handicap ne leur permettant plus d'exercer une activité professorale « normale ». L'instruction de ces réclamations révèle, en effet, que certaines aides à l'emploi, - comme la prime de compensation - de l'AWIPH, ne peuvent être octroyées directement à l'employeur étant donné les normes statutaires existantes en Communauté française.

Si, du point de vue de l'AWIPH, l'arrêté du Gouvernement wallon du 4 février 2004 permet la liquidation des interventions à un pouvoir public, la réglementation de la Communauté française, en revanche, ne prévoit ni de payer des heures non prestées, ni de recevoir lesdites primes et de les affecter au pouvoir organisateur visé.

Dans les cas examinés, les membres du personnel appartiennent à l'enseignement libre subventionné dont l'employeur officiel est une ASBL (pouvoir organisateur).

Employeurs et employés ont demandé à l'AWIPH l'octroi d'une prime de compensation. Suite à l'examen de leur demande d'intervention, ils ont été déclarés éligibles à cette prime. Cette prime doit être versée aux pouvoirs organisateurs. Or, le statut du personnel de l'enseignement libre subventionné et ses normes réglementaires ne prévoient pas cette possibilité.

De plus, les arrêtés wallons ne permettent pas le versement de la prime de compensation à la Communauté française en sa qualité de pouvoir subsidiant (même à 100%). Cette incompatibilité entre les normes communautaires et les normes régionales a incité les Médiateurs de la Communauté française et celui de la Région wallonne à travailler de concert et à formuler une recommandation commune.

## Recommandation 2008-06

### *Intégration des personnes handicapées - Personnel de l'enseignement*

Considérant l'incompatibilité entre des normes de pouvoirs fédérés dans la mesure où certaines aides à l'emploi de l'AWIPH ne peuvent être octroyées directement à l'employeur étant donné les normes statutaires existantes en Communauté française ;

Considérant aussi que la situation actuelle d'un enseignant atteint d'un handicap qui ne lui permet plus d'assumer complètement sa fonction, constitue une discrimination significative en regard des possibilités offertes aux travailleurs bénéficiant d'un autre statut ;

Il est recommandé la concrétisation rapide de nouvelles normes permettant d'affecter les interventions de l'Agence en matière de maintien à l'emploi des enseignants atteints d'un handicap.

## 2. Les maisons de repos

### › 2.1. L'inspection et la maltraitance des personnes âgées

Les interventions relatives aux maisons de repos durant cet exercice ont essentiellement porté sur les conditions de vie ou le fonctionnement de ces établissements. Ces plaintes ont été transmises au service d'inspection du Département des Aînés et de la Famille. Ce département a régulièrement tenu le Médiateur informé des conclusions des enquêtes effectuées sur le terrain.

### › 2.2. Le décret relatif à la lutte contre la maltraitance des personnes âgées

Ce décret concrétise un des engagements importants de la Déclaration de Politique Régionale. Il détermine l'intervention publique en matière de maltraitance par la création d'une Agence et définit ses missions. Le Médiateur rappelle néanmoins que ce décret devra s'accompagner de mesures claires quant :

- ›› à la répartition des champs d'intervention entre l'Administration, la médiation des Droits du patient, l'Agence en matière de gestion des plaintes, et son institution ;
- ›› à la lisibilité, aux modalités, et aux moyens de diffusion de l'information du public.

Dans ce cadre, le Médiateur préconise une concertation des différents acteurs afin d'éviter la confusion dans la gestion des actions de médiation.



# Les interventions du Médiateur

## > 2.3. Cession de lits

Durant cet exercice, une réclamation introduite par le gérant d'une maison de repos a attiré l'attention du Médiateur sur la question sensible de la cession des lits. Cette pratique, qui génère d'importants flux financiers, semble bien moins balisée que les règles de programmation en cours, telles que la récupération de lits inoccupés. Ainsi, la possibilité de céder des lits (en vue d'une extension de capacité) n'est pas directement traitée dans la réglementation. Cependant, une circulaire ministérielle du 30 novembre 1999 a pour objet explicite la convention de cession de lits. Elle indique que les conventions de cession de lits ne lient que les parties qui les signent. Elles ne constituent pas, pour le cessionnaire, un droit d'accord de principe. L'autorité compétente est donc libre de la rejeter pour des raisons de politique générale.

En tout état de cause, de nombreuses conventions de cession de lits ont bel et bien été réalisées entre 1995 et 2008. Force est de constater que ces conventions ont été acceptées, tolérées ou refusées, selon la période où elles se sont présentées. En d'autres termes, les cinq Ministres en charge qui se sont succédés durant cette période, ont balisé cette pratique à leur

manière. Le flou ainsi induit a impliqué une confusion certaine au sein du secteur des maisons de repos. Le Médiateur s'interroge quant au respect du principe d'égalité de traitement dans ces conditions.

## 3. Retard de liquidation des subventions aux ASBL

Plusieurs organismes du monde associatif ont saisi le Médiateur à propos des délais de liquidation de leurs subventions en soulignant que le problème était récurrent et s'était aggravé les deux dernières années. La rupture de trésorerie consécutive au retard de paiement des subventions a impliqué que ces ASBL recourent à l'ouverture d'une ligne de crédit auprès d'une banque. Dès lors, un acte de subrogation étant conclu vis-à-vis de la Région wallonne, la liquidation des subventions a été conditionnée au contrôle de la Direction du Contentieux, étape qui, comme nous l'avons relevé dans le cadre des aides au logement, peut parfois être fastidieuse.

### Recommandation 2008-07

#### *Maison de repos - Problématique de cession de lits*

Le Médiateur recommande que la pratique relative à la convention de cession de lits fasse l'objet d'une évaluation, en vue de l'élaboration d'une procédure rigoureuse et de son information auprès de tous les gestionnaires de maison de repos.

A la demande du Médiateur, l'Administration a réalisé un bilan de son processus administratif sur les deux derniers exercices, distinguant les subventions liées à l'application du décret et les subventions dites « facultatives » qui font l'objet de décisions ministérielles sur base de demandes réintroduites annuellement.

Après analyse de ce document particulièrement détaillé et complet, il est



## Action sociale et santé

apparu que plusieurs processus administratifs distincts étaient en cause, comme l'organisation interne de l'Administration, le processus de contrôle de la Direction du Contentieux, l'intervention du Cabinet du Ministre, de la Cour des comptes et de l'Inspection des finances.

De plus, les ASBL elles-mêmes tardaient parfois à rentrer les justificatifs de dépenses. Sur ce point, le Médiateur relève que la date de dépôt des pièces au 31 mars, prévue par le décret, est difficilement praticable, en ce qui concerne l'approbation préalable des comptes et bilans par les assemblées générales des ASBL.

L'Administration a fait part de sa volonté de maîtriser le processus du traitement de ces subventions et a élaboré un calendrier « idéal ». L'adaptation des moyens informatiques est en cours et une réflexion approfondie consécutive au travail sollicité par le Médiateur a été engagée.

# Les interventions du Médiateur

## II. Aménagement du territoire

### 1. Infractions

Au cours de l'exercice, 18 réclamations ont été déposées concernant les infractions urbanistiques, en augmentation par rapport à l'exercice précédent.

A cet égard, le décret « infraction » n'a que très peu modifié l'objet des réclamations introduites.

Effectivement, celles-ci peuvent toujours être classées en deux catégories.

D'une part, les réclamations visant à ce qu'il soit mis fin à l'infraction commise par un tiers. Ces réclamations peuvent être, dans une part significative, engendrées par un conflit de voisinage. Mais, il serait inexact de n'y voir que cette cause. Dans certains cas, il s'agit, en effet, de réclamations à l'encontre de constructions non couvertes par un permis, qui causent de réels préjudices. Le Médiateur est alors sollicité afin que la commune ou le Fonctionnaire-délégué prennent les mesures nécessaires notamment la rédaction d'un procès-verbal.

Dans d'autres cas, comme dans un des dossiers analysés, il s'agit d'un agriculteur qui se voit opposer un refus de permis d'urbanisme pour un hangar en métal, alors que, dans le même village, un autre agricul-

teur a érigé une construction parfaitement semblable sans que ni la commune ni le Fonctionnaire-délégué ne s'en émeuvent... Difficile, dans ces conditions, de ne pas y voir de la discrimination.

D'autre part, on relève les réclamations déposées par les auteurs d'infractions qui se voient dans l'obligation de s'acquitter de l'amende transactionnelle.

Deux cas de figure peuvent ici se présenter :

» D'une part, la réclamation concerne le montant de l'amende. C'est le CWATUP qui règle celle-ci, de telle sorte que l'on ne peut entreprendre de médiation sur ce point, sauf à considérer que le calcul soit contesté.

Dans de telles situations, les réclamants font part de leur frustration de devoir ainsi payer alors que d'autres contrevenants sont toujours dans leur maison en parfaite illégalité.

» D'autre part, le délai mis par l'Administration pour calculer le montant de l'amende, ainsi que l'impossibilité dans laquelle l'Administration se trouve de calculer l'amende, particulièrement en matière de modification du relief du sol sans permis, ont motivé certaines réclamations.

## 2. Destinataire du recours

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

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

Cette possibilité de recours est signalée en annexe du « formulaire A », lequel reproduit respectivement les articles 119, 452/13 et 122 du Code. Il est cependant difficile, pour le profane, de s'y retrouver.

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

L'article 452/13 précise que les recours visés à l'article 119 doivent être introduits à l'adresse du Directeur général de la DGATLP<sup>1</sup>.

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

Des réclamants se sont adressés au Médiateur suite au fait qu'ils s'étaient trompés et avaient introduit leur recours auprès du « mauvais interlocuteur », confondant

Gouvernement et Fonctionnaire-délégué.

Dans les cas instruits, l'autorité saisie n'avait pu déceler l'erreur dans les trente jours. Dès lors elle avait déclaré le recours irrecevable sans que le demandeur puisse encore introduire valablement son recours auprès de l'autorité compétente pour le trancher. En effet, lorsque le demandeur a été informé de son erreur, le délai de recours était forclus.

### Recommandation 2008-08

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

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

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

<sup>1</sup> Il faut noter que le Conseil d'Etat, dans son Arrêt 121.368 du 4 juillet 2004, a rejeté la possibilité pour un texte réglementaire d'ainsi restreindre la notion de Gouvernement à celle de « directeur général de la direction générale de l'aménagement du territoire, du logement et du patrimoine ». Il s'agissait en l'occurrence des articles 121 et 452/19, qui offrent, mutatis mutandis, la même articulation entre Gouvernement et Fonctionnaire-délégué.



# Aménagement du territoire

## 3. Déclaration urbanistique

### Recommandation 2008-09

#### *Aménagement du territoire - Recevabilité de la déclaration urbanistique*

La procédure de notification de recevabilité de la déclaration urbanistique devrait être repensée de telle manière à permettre au Fonctionnaire-délégué, si d'avis il estime que les travaux dont question doivent être soumis à permis, d'en aviser la commune avant envoi, au déclarant, de toute notification.

## 4. Accessibilité des personnes handicapées aux complexes cinématographiques

### Recommandation 2008-10

#### *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.

## 5. Aide à l'embellissement

Depuis 2004, date de la modification de la réglementation, le Médiateur doit constamment revenir sur cette matière.

Pour rappel, en été 2003, la DGATLP suspend toute nouvelle prime dans l'attente de l'adoption, par le Gouvernement, d'un nouvel arrêté en la matière.

L'arrêté, adopté en janvier 2004, redéfinit les conditions d'octroi de l'aide et particulièrement les actes et travaux pouvant être considérés comme constitutifs d'un embellissement extérieur.

Il détermine aussi la procédure d'octroi de l'aide (introduction d'une demande ; dans les 10 jours ouvrables, accusé de réception ou avis signifiant que le dossier n'est pas complet, transmission par l'Administration du dossier dans les 45 jours ouvrables du dossier au Ministre, notification par le Ministre de sa décision dans les 30 jours ouvrables, l'absence de notification étant assimilée à un octroi).

Très vite, le Médiateur a pris conscience que l'Administration ne respectait pas la procédure.

Elle se réservait en effet le droit de déterminer, elle-même, parfois en totale contradiction avec les aspirations des demandeurs, les actes et travaux qui feront l'objet de la demande.

Dans la mesure où le formulaire de demande consacré à la description des actes et travaux objet de la demande doit impérativement être complété par l'agent de l'administration venu sur place, en cas de désaccord entre l'administration et le demandeur, ce dernier n'aura aucune alternative : soit il introduit sa demande (non-conforme à ses souhaits), soit, il renonce à sa demande d'aide !

Après plusieurs interventions du Médiateur, le Ministre en charge de la matière avait dû par deux fois adresser une injonction à son Administration.

Dans sa deuxième injonction, le Ministre invitait son Administration à « veiller **intégralement** au respect de la procédure fixée par l'arrêté du 8 janvier 2004 :

- » en permettant au demandeur d'introduire, en toute autonomie, une demande complète (...) que celui-ci choisira de compléter en suivant, **s'il le souhaite uniquement**, les conseils du représentant de l'Administration (...);
- » en lui adressant, dans les dix jours, un accusé de réception ou en l'informant que son dossier n'est pas complet ;
- » en laissant au Ministre ou à son délégué le soin de notifier au demandeur sa décision d'octroi ou de refus de l'aide ».

Il apparaît que l'Administration, ne s'est pas conformée intégralement à cette directive. Effectivement, interrogée par le Médiateur, elle a indiqué que : « Il revient à l'Adminis-



# Aménagement du territoire

tration de veiller notamment au respect de ces conditions. Ainsi, que le dossier soit complet ou non, que les travaux soient exécutés ou non, toutes les notifications invoquant la non-conformité flagrante de la demande avec la réglementation ont été prises par l'Administration seule, sans aucune exception. Depuis l'application de la réglementation actuellement en vigueur (début 2004), on dénombre ainsi 786 dossiers ayant fait l'objet d'une notification de non-conformité, correspondant en fait à plus de 20% des 3.760 dossiers introduits».

Force est de constater, donc, que l'injonction faite par les Ministres n'a eu qu'un effet limité.



# Les interventions du Médiateur

III.

## Aides au logement

En matière d'aides au logement, les constats et recommandations formulés précédemment conservent leur pertinence. Certains problèmes liés à l'inadéquation de certaines notions (valeur vénale dans le cadre du prêt "jeunes", noyau d'habitat en ce qui concerne la prime à la construction), au flou de la législation (définition de l'enfant à charge) ou à la complexité des procédures, subsistent et sont source de litiges.

### Recommandation 2008-11

#### *Aides au logement - Remboursement de l'indu relatif aux aides*

Il est recommandé de définir précisément, dans un règlement, 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 et a également été évoquée par la Cour des comptes dans son dernier rapport.

### Remboursement des aides au logement

Les époux D... bénéficiaient d'une prime régionale wallonne à la réhabilitation.

Comme tout bénéficiaire de cette aide régionale wallonne en matière de logement, ils avaient pris l'engagement de ne pas aliéner leur maison durant une certaine période.

Cependant, suite à des conflits de voisinage marquants, ceux-ci ont été obligés, deux ans après l'obtention de la prime, de mettre en vente leur maison.

L'Administration leur réclame le remboursement de la totalité de la prime : 4.509,68 €.

Les époux D... présentent à l'Administration des preuves de la gravité des conflits de voisinage les ayant conduits à prendre la décision de vendre la maison. Mais l'Administration et le Ministre de tutelle maintiennent leurs positions.

Le notaire et les époux D... sollicitent l'intervention du Médiateur.

Au vu de cette sanction sévère, le Médiateur interpelle l'Administration bien que sachant que celle-ci ne peut revenir sur une décision ministérielle. Le cas est notable, l'Administration devait être sensibilisée aux problèmes vécus par les époux D...



# Les interventions du Médiateur

Le Médiateur interpelle donc l'Administration en arguant du fait que les conflits de voisinage étaient d'une violence telle qu'ils doivent être assimilés à des circonstances exceptionnelles excédant l'entendement, voire assimilés à un cas de force majeure ayant incité les époux à vendre leur maison. Il demande à l'Administration d'exempter ceux-ci du remboursement de la prime.

A l'appui de sa demande, le Médiateur présente trois copies de procès-verbaux d'audition dressés par la Police, démontrant la violence des querelles de voisinage et la copie d'un certificat médical.

De plus, lors de la revente de leur maison, les époux D... avaient sollicité de l'Administration fédérale (Service public fédéral, Finances) d'être exemptés du complément des droits d'enregistrement de 6,5 % et du paiement des amendes prévues en cas de non-respect des conditions du code des droits d'enregistrement en raison de la revente d'un bien à peine deux ans après son acquisition.

L'Administration fédérale avait rencontré la demande des époux et exempté ceux-ci du complément des droits d'enregistrement assimilant les sérieuses querelles de voisinage à un cas de force majeure pouvant nuire gravement à la santé et à la vie de la famille D...

Le Médiateur avait présenté la copie de la décision de l'Administration fédérale, pour montrer que celle-ci avait fait preuve de souplesse.

L'Administration régionale wallonne a maintenu sa décision en arguant du fait qu'en aucune manière il ne lui appartient de revenir sur la décision ministérielle ; que l'assimilation des conflits de voisinage privés à un cas de force majeure par le service public fédéral, ne pouvait lui être opposable et que, sauf production d'une décision de justice attestant de la réalité des faits dénoncés et de l'absence de responsabilité des époux D... dans le conflit, les problèmes de voisinage ne sont pas considérés, en Région wallonne, comme relevant de la force majeure faute d'en démontrer le caractère d'extériorité.

## Recommandation 2008-12

### *Aides au logement - Définition de l'enfant à charge*

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

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

Cette interprétation conduit donc à exclure du bénéfice de la majoration, l'enfant handicapé majeur dès lors que celui-ci a 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 de sa jurisprudence administrative interne, suscite des questions sur sa validité.

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

# Aides au logement

Le Médiateur de la Région wallonne s'est étonné de cette décision sévère de l'administration, d'autant que dans un cas similaire, l'Administration régionale wallonne avait demandé non pas la production d'une décision de justice mais la présentation de procès-verbaux de Police, attestant la gravité des querelles de voisinage arguées par le demandeur.

## 1. Le prêt «jeunes»

Depuis 2004, le Médiateur a soulevé une difficulté majeure du prêt « jeunes » en ce qui concerne le montant maximum de la valeur vénale des logements. Le plafond de 111.600€, fixé initialement par la réglementation, s'est, en effet, avéré inadapté à l'égard de l'augmentation générale du prix des logements. A la clôture du présent rapport, le Gouvernement wallon vient d'annoncer la création d'une nouvelle formule d'accession à la propriété : le prêt Tremplin. Cette nouvelle mesure, qui devrait entrer en vigueur à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2009, fixe désormais le montant maximum de la valeur vénale à 150.000€. Ce montant pourra être revu à la hausse en fonction de la valeur du prix moyens des maisons ordinaires de l'arrondissement dans lequel se situe le logement.

Si le nouveau mécanisme d'aide semble rencontrer certaines objections réitérées du Médiateur, d'autres questions paraissent cependant rester en suspens, telle l'interprétation de la notion de la valeur vénale maximale autorisée, ainsi que l'absence de procédure de recours.

Seul le texte définitif qui résultera de l'actuel projet créant le prêt tremplin permettra de lever ces objections formulées à titre conservatoire.

### Recommandation 2008-13

#### *Aides au logement - Prêt « jeunes » - Détermination de la valeur vénale*

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

2> Voir à ce propos le point 3 de la Partie 2 - chapitre relatif aux recommandations générales.

## 2. La prime à la construction

### Recommandation 2008-14

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

Dans le cadre du prêt « jeunes », aucune voie de recours spécifique n'est ouverte à l'administré, dans la mesure où la réglementation actuelle ne prévoit pas de modalités de réexamen de la décision de l'Administration. En l'absence de recours organisé, le demandeur n'a d'autre choix que de s'adresser au Conseil d'Etat ou aux juridictions civiles.

Le Médiateur recommande donc qu'une procédure de recours soit mise en place, permettant que les dossiers des demandeurs soient analysés 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 Administration<sup>2</sup>.

150 demandes ont été introduites en 2007 et 52 dossiers seulement ont été clôturés favorablement. Les chiffres témoignent, s'il en était encore besoin, des difficultés liées à la notion d'habitat à laquelle se réfère la réglementation.

A l'origine, dans le Code wallon du logement, le noyau d'habitat était défini comme étant un ensemble de bâtiments situés en zone d'habitat, en vertu d'un plan de secteur ou d'un plan communal d'aménagement et répondant à des critères de densité de logements et d'habitants, fixés par le Gouvernement.

L'arrêté du Gouvernement tendant à préciser les critères de densité de logements et d'habitants n'a jamais été adopté.

Pour pallier ce vide et éviter l'impasse, une circulaire ministérielle datée du 5 mai 1999 a été adoptée, dont les critères prêterent fortement à confusion.

Une proposition de résolution relative à la définition des noyaux d'habitat en Région wallonne a été déposée au Parlement wallon<sup>3</sup> tendant à recommander au Gouvernement de définir immédiatement les critères qui permettront de définir les noyaux d'habitat.

### Recommandation 2008-15

#### *Aides au logement - Prime à la construction - Définition de la notion de noyau d'habitat*

Le Médiateur recommande de définir la notion de noyau d'habitat. Cette notion est actuellement trop restrictive et pose de réels problèmes d'application..

3> Doc 807 (2007-2008) - n°1

## 3. Allocations de déménagement et de loyer

En septembre 2006, le Médiateur avait adressé une recommandation spéciale au Parlement wallon, afin que des mesures urgentes soient prises afin de renforcer le personnel de la Direction du contentieux, compte tenu du nombre important de dossiers ADeL, dont le délai de traitement excédait parfois deux ans.

Plusieurs réunions se sont tenues au cours de l'année 2007 entre le service du Médiateur et l'Administration. Elles n'avaient toutefois pas permis de donner des informations suffisamment claires aux réclamants quant aux délais de liquidation.

En juillet 2008, une nouvelle rencontre a été organisée entre les Cabinets des Ministres (en charge du budget et du logement), la Division du logement et la Direction du contentieux. Cette mise au point a révélé que sur 456 dossiers, la moitié était en ordre mais pas nécessairement payée.

Dans ce cadre, la Division du logement s'est chargée de dresser un état de la situation des dossiers de réclamation. C'est ainsi qu'en septembre 2008, le Médiateur a reçu ce document actualisé et a pu clôturer plus de 60 dossiers. 31 dossiers sont encore en cours à ce jour. Afin d'accélérer les délais de paiement de ces aides et d'enrayer les situations de retard constatées précédemment, le Médiateur réitère sa recommandation.

### Recommandation 2008-16

#### *Aides au logement - Liquidation des allocations de déménagement et de loyer*

Considérant le public particulièrement fragilisé auquel s'adresse l'ADeL,

Considérant que le retard de la liquidation de cette allocation entraîne dans un grand nombre de cas un processus d'endettement en spirale,

Le Médiateur recommande :

- des mesures afin de renforcer le personnel de la Direction du contentieux ;
- dans l'intervalle, d'informer les bénéficiaires, par un courrier, des délais de traitement exceptionnels.



# Les interventions du Médiateur

## IV. Logement social

### 1. Une année de changement – Application de l'arrêté du 6 septembre 2007

Cet exercice a été marqué par l'application de l'arrêté du Gouvernement wallon du 6 septembre 2007, entré en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2008.

Un accroissement sensible des réclamations, passant de 160 à 293, doit aussi être constaté.

Il est à mettre en rapport avec l'entrée en vigueur de la nouvelle réglementation et notamment en ce qu'elle prévoit que toute décision notifiée à un candidat locataire ou à un locataire mentionne la possibilité d'introduire une réclamation auprès du Médiateur.

Par ailleurs, l'arrêté a considérablement modifié la teneur des réclamations.

#### > 1.1. Les attributions

##### Candidature unique

Si le nouvel arrêté conserve le principe de l'attribution des logements sociaux sur base de critères d'ancienneté et de priorité sociale, il modifie cependant considérablement la donne sur bien des aspects.

Il faut noter le mécanisme de la candidature unique. Celle-ci permet à la fois une plus grande transparence et une plus grande mobilité des demandes.

La nouvelle réglementation comporte également des aspects de simplification administrative.

Effectivement, il est dorénavant possible à un demandeur d'indiquer auprès de sa SLSP de référence l'ensemble des communes pour lequel il désire se porter candidat. Il lui est enfin possible de s'acquitter de l'ensemble des démarches auprès d'une seule SLSP. Quand on sait, par exemple, qu'il est indispensable de confirmer chaque année sa candidature, on voit bien tout le bénéfice qu'il peut en tirer.

##### De la notion de ménage

La composition du ménage ayant introduit une demande de logement peut se modifier. Cette modification peut avoir des effets importants sur la candidature, alors que la réglementation ne prévoit pas comment la SLSP doit gérer ces situations.



# Les interventions du Médiateur

On citera à titre d'exemple le cas de Mme V... qui souhaite, après s'être séparée de son époux, maintenir sa candidature et continuer de bénéficier des points d'ancienneté dont elle jouissait. La SLSP lui indique qu'elle doit réintroduire une nouvelle candidature et partant, perdre le bénéfice de son ancienneté.

La SLSP précise avoir interrogé la SWL qui lui a indiqué qu'il « est délicat de modifier la demande initiale, même si les parties concernées semblent y consentir actuellement. La solution la plus simple consiste évidemment à refaire une nouvelle demande : à nouvelle composition de ménage, nouvelle demande. »

Cette réponse apparaît insatisfaisante. En effet, le principe énoncé « à nouvelle composition de ménage, nouvelle demande » pourrait conduire à des situations inéquitables. On pense par exemple au décès d'un des membres du ménage : le conjoint (ou compagnon) survivant se verrait-il obligé de réintroduire une nouvelle candidature ?

Dans cette hypothèse, il perdrait donc l'ensemble des points de priorité de sa candidature et serait donc pénalisé par le décès de son conjoint ou compagnon.

De la même façon, une rupture pénaliserait également les demandeurs de logements sociaux.

De même, le principe de « à nouvelle composition de ménage, nouvelle demande » ne prend pas en compte l'évolution du ménage via l'accroissement ou la diminution du nombre d'enfants (suite à des naissances, décès, modification de la garde, regroupement familial, déménagement de l'enfant

devenu majeur, ...).

Estimant qu'il s'impose non pas de trouver la solution la plus simple à cette question, mais bien la solution la plus juste et la plus cohérente, le service du Médiateur a interrogé le Ministre, qui a précisé qu'il convenait « d'orienter les conjoints qui, toujours en attente d'un logement social, se séparent, vers la Chambre des Recours. Cette dernière aura alors pour mission de rendre une décision définitive quant à l'avenir des points de priorité acquis précédemment par les ex-époux du temps de leur candidature commune ».

## Limitation des dérogations

Dorénavant, il n'est plus possible de déroger à l'ordre de priorité ou d'ancienneté, sauf en cas de force majeure attesté par le Bourgmestre, sur avis conforme du Commissaire de la SWL.

Cette modification qui, indéniablement, donne une base objective aux attributions ne parvient toutefois pas à rendre totalement la confiance dans le système d'attribution, les demandeurs ayant des difficultés à l'appréhender.

Le Médiateur est souvent confronté à des réclamations de demandeurs qui ne comprennent pas pourquoi un demandeur inscrit depuis moins longtemps, ou comptant moins de points de priorité, a obtenu un logement avant lui.

L'explication est alors ardue, puisqu'il s'agit de préciser que dès qu'un logement social se libère, la SLSP choisit d'abord de l'attribuer à un ménage en état de précarité ou à un ménage à revenu modeste (maximum un tiers des attributions).



# Logement social

Qu'ensuite, la SLSP choisit si le logement va être attribué selon l'ancienneté ou selon les points de priorité (qui par ailleurs prennent également en compte l'ancienneté).

Qu'il est donc bien possible d'être premier sur une liste (par exemple l'ordre d'ancienneté pour les ménages en état de précarité) mais que le logement soit attribué à un ménage d'une autre catégorie (par exemple un ménage à revenus modestes, premier sur la liste par ancienneté) !

Que de même, il peut être légitime d'attribuer un logement à un ménage inscrit depuis bien moins longtemps, si l'attribution se fait sur base des priorités, et non de l'ancienneté.

## Des règlements spécifiques des SLSP

Un des objectifs de la candidature unique est de permettre une plus grande clarté. Ainsi, la candidature d'un ménage jouit du même nombre de points de priorité et de la même ancienneté auprès de chaque SLSP concernée par celle-ci.

Toutefois, la faculté laissée aux SLSP de fixer des règlements spécifiques, et l'attribution spécifique de 5 points de priorité pour le ménage dont l'un des membres est domicilié depuis trois ans sans interruption dans une des communes dont il est candidat... semblent aller à contre courant.

L'apparition de cette nouvelle catégorie de « priorité » interpelle et pose question, tant ses effets sociaux sont importants.

Ainsi, un ménage domicilié depuis trois ans dans une commune affiliée à la SLSP et sollicitant un logement depuis cette date disposera de 11 points de priorité (6 points d'ancienneté + 5 points pour la domici-

liation), alors qu'un ménage de la même classe de revenus, demandant un logement depuis un an et qui serait sans-abri depuis six mois n'en comptabiliserait que 10 (8 points pour sans-abri, 2 pour l'ancienneté).

## La notion de force majeure

Il ne peut plus être dérogé à l'ordre des priorités ou des anciennetés que pour cause de force majeure attestée par le Bourgmestre, sur avis conforme du Commissaire de la SWL. La notion de force majeure qui permet de déroger à l'ordre des priorités apparaît difficile à mettre en œuvre dans le contexte de l'arrêté, comme l'illustre un dossier dans lequel le Commissaire de la SWL a rejeté la demande de dérogation, alors que le Bourgmestre avait attesté de la force majeure.

Le Médiateur a, dans le cadre de l'instruction de cette réclamation, interrogé le Ministre et la SWL, en avril 2008 en lui demandant de préciser la notion de force majeure telle que reprise dans l'arrêté et les cas dans lesquels elle pouvait être utilisée. A ce jour, aucune réponse n'est parvenue au Médiateur.

## > 1.2. Les radiations

Avant le 1<sup>er</sup> janvier 2008, date de l'entrée en vigueur de l'arrêté du 6 septembre 2007, aucune réclamation concernant une radiation n'avait été enregistrée. En 9 mois d'application de la nouvelle réglementation, 18 réclamations sont parvenues, sans compter les contacts téléphoniques sur cette question.

Et pourtant, paradoxalement, il n'y a pas eu de modification réglementaire en la matière! En effet, l'arrêté de 1999 disposait déjà que



# Les interventions du Médiateur

« la candidature d'un ménage ayant refusé un logement est radiée, sauf dérogation motivée accordée par le Conseil d'Administration ou le Comité d'attribution », alors que l'arrêté de 2007 précise, quant à lui, que « sauf dérogation motivée accordée par le Conseil d'Administration de la Société, la candidature d'un ménage ayant refusé un logement est radiée ».

Cette disposition a été complétée par l'arrêté ministériel du 16 juillet 2008, selon lequel la décision d'attribution est notifiée à l'intéressé dans les sept jours, celui-ci disposant de sept jours pour marquer son accord.

En pratique, et jusqu'en janvier 2008, lorsque les SLSP proposaient un logement, le demandeur était invité à le visiter et, par la suite, à l'accepter ou le refuser. Son refus n'avait généralement aucune conséquence sur sa candidature, sauf en cas de refus multiples et non motivés.

Dorénavant, la réglementation est strictement appliquée : les candidats ayant refusé un logement sont bel et bien radiés.

Cette situation ne va pas sans poser quelques questions.

## **Le délai de réaction de 7 jours laissé au demandeur**

On comprend fort bien que le délai ne peut être trop long, sous peine de laisser le logement libre trop longtemps, particulièrement en cas de refus successifs de plusieurs ménages.

Cependant, sept jours peuvent apparaître comme un délai extrêmement court. Le Médiateur a été saisi, à deux reprises, par un demandeur qui était à l'étranger lorsqu'on lui a notifié l'attribution du loge-

ment. Sa candidature avait été radiée, faute de réaction de sa part dans le délai. Par chance, dans les deux cas, celui-ci a pu fournir des preuves de son absence (en l'occurrence, un ticket d'avion).

On peut imaginer qu'il serait pareillement possible de prouver une absence pour hospitalisation.

Mais, quid des absences que l'on ne peut prouver ? Est-il légitime de radier un demandeur, peut-être inscrit depuis 4-5 ans, au motif qu'il s'est absenté de chez lui pendant une semaine ?

En outre, qu'en est-il de la preuve de la notification de l'attribution qui peut se faire par courrier ordinaire ? Nous avons été saisi d'un demandeur radié qui prétend n'avoir jamais reçu le courrier de sa SLSP lui notifiant l'attribution du logement.

Interpellée par le Médiateur, celle-ci a maintenu la radiation, même si elle n'a pu prouver l'envoi – ni la réception – du courrier. Elle se dit consciente du problème de la charge de la preuve, mais a mis en avant la question de la prise en charge des surcoûts des frais postaux dans l'hypothèse du recours aux envois recommandés.

## **L'organe habilité à prendre la décision de radiation**

L'arrêté indique que la candidature d'un ménage ayant refusé un logement est radiée, mais il ne précise pas par quel organe.

Dans certaines SLSP, la radiation se fait directement par un agent administratif, sur base de la simple constatation du refus ou de l'absence de réaction du demandeur. Cette simple manipulation informatique n'est parfois entérinée par aucun organe.

# Logement social

Dans un dossier, l'agent administratif avait informé téléphoniquement le demandeur de sa radiation, information qui n'avait pas été confirmée par courrier de la SLSP. Le demandeur ne pouvait donc pas la contester ni auprès de la SLSP l'ayant radié, ni, en cas de confirmation de la radiation, auprès de la chambre de recours.

La radiation, comme le Ministre l'a confirmé, est une décision susceptible de faire l'objet d'un recours devant la chambre de recours. Dès lors qu'il s'agit bien d'une décision, elle doit donc être adéquatement motivée, et prise par un organe dûment habilité et effectivement notifiée.

## Motifs de refus d'un logement

Au-delà de la question de la procédure de radiation proprement dite, il y a lieu de s'interroger sur les motifs réels des refus de logements.

Un des motifs régulièrement avancés concerne le lieu du logement.

Or, il n'est plus question pour le candidat locataire d'indiquer ses « préférences », en matière de lieux, comme c'était le cas précédemment. Il doit maintenant indiquer ce qu'il s'engage à accepter, sous peine de radiation.

Cette modification n'a pas été perçue à sa juste importance par de nombreux demandeurs, de sorte qu'ils ont, parfois à l'invitation de la SLSP, élargi leur choix, sans bien en peser les conséquences. Beaucoup ignorent encore qu'ils ne peuvent pas refuser un logement situé dans un immeuble ou un quartier qui ne leur conviendrait pas.

Une campagne d'information pourrait être organisée, de sorte que les demandeurs

soient en mesure de circonscrire avec précision leur demande aux seules (anciennes) communes dans lesquelles ils sont réellement désireux de vivre.

Une autre raison de refus invoquée tient dans l'état du logement attribué.

Deux aspects sont régulièrement avancés :

### » la taille du logement

Cette question est soigneusement balisée par le Code du logement. Dès l'instant où le logement répond aux normes de proportionnalité, il semble qu'il ne soit pas légitime de le refuser, fût-il trop petit que pour y accueillir l'ensemble des meubles du demandeur.

### » l'état général du logement

L'état d'entretien d'un logement peut-il être considéré comme un motif légitime de refus ? L'absence d'un équipement de chauffage, d'une arrivée de gaz permettant d'installer des convecteurs ... peut-elle justifier un refus ?

Ou bien le candidat locataire doit-il accepter le logement et ensuite exiger de la SLSP, éventuellement devant le Juge de Paix, l'exécution des travaux qui seraient nécessaires ?

De même, s'il refuse l'attribution en raison de l'état du logement, comment le demandeur, sur base d'une simple visite de 10 minutes et alors qu'il n'a plus accès au logement, pourra-t-il prouver, par exemple devant la chambre de recours, que son état était tel qu'il ne pouvait décemment y vivre ?



# Les interventions du Médiateur

Ces questions ne sont pas tranchées par l'arrêté.

» Refuser un logement social pour raisons financières

Cette situation n'est pas exceptionnelle. On citera le cas d'un demandeur qui a été avisé à la mi-mois de l'attribution d'un logement, à occuper dès le début du mois suivant. Sauf accord hautement improbable avec le propriétaire privé du logement qu'il occupait, il devait donc rendre son renon (de trois mois), et donc payer, pendant trois mois, le loyer des deux logements ! N'ayant pas les moyens d'y faire face, il a refusé le logement social.

De même, un demandeur a été radié pour avoir refusé un logement qui n'était pas équipé de chauffage ni de cuisinière.

Il lui était matériellement impossible de faire face à l'achat du matériel nécessaire.

Le Médiateur plaide pour que la procédure menant à une radiation de la candidature soit davantage précisée, dans un arrêté ministériel par exemple, pour faire face aux situations difficiles qu'elle est susceptible d'engendrer et dont les exemples ci-dessus portent témoignage.

## » 1.3. Planification de l'occupation des logements sociaux

Le système d'attribution ne permet pas aux demandeurs de planifier leur entrée dans un logement social. Dès l'instant où un logement leur est attribué, ils se doivent (moyennant un délai de sept jours) de l'accepter et d'en prendre possession dès sa

libération. Ils ne peuvent notamment plus le refuser sur base du délai de préavis du logement qu'ils quittent.

S'il est indispensable de limiter l'occupation des logements sociaux, il y aurait cependant lieu d'entamer une réflexion afin de joindre les deux objectifs : une occupation maximale des logements sociaux, mais aussi la possibilité, pour les demandeurs de logements sociaux, de ne pas devoir être confrontés à de trop importantes contraintes financières avant d'entrer dans un logement social, comme par exemple une double location pendant plusieurs mois.

## » 1.4. L'adaptation des logements au handicap

Le cas de Madame C... est évocateur à cet égard. Madame C... est une personne handicapée qui occupe avec sa famille une maison unifamiliale d'un étage. Son handicap ne lui permet pas d'accéder à l'étage. Elle a donc dû installer son lit dans le salon et elle ne peut utiliser la salle de bain située à l'étage.

Elle a introduit une demande d'adaptation de son logement auprès de l'AWIPH. Les travaux d'adaptation (subsidiés par l'AWIPH) sont, en l'espèce, assez lourds (perçement du plafond du salon et création d'un monte personne vertical).

La SLSP n'a cependant pas donné son indispensable accord pour la réalisation des travaux. Elle estime effectivement que le jour où Mme C. quittera son logement, les travaux d'adaptation constitueraient un « handicap » pour le remettre en location ! Elle conditionne donc son accord à un engagement de remise en état des lieux.



# Logement social

Le souhait de la SLSP de pouvoir remettre en location son logement sans devoir supporter des frais de remise en état est légitime. Il serait cependant particulièrement paradoxal et dommageable qu'un investissement public en vue d'adapter un logement soit mis à néant par une nouvelle intervention publique, alors même qu'il n'existe pas assez de logements adaptés en Région wallonne.

Une étude européenne fait apparaître que 12,9% de la population belge entre 16 et 64 ans souffrent d'un handicap, ce qui, en chiffres absolus, représenterait environ 850.000 personnes. En outre, 4,6% (soit 300.000 personnes) déclarent être fortement limités dans leurs activités quotidiennes par une déficience physique ou mentale et 8,3% (550.000 personnes) affirment l'être dans une certaine mesure.

On peut, par conséquent, estimer que la proportion de personnes souffrant d'un handicap moteur ou sensoriel, et en demande d'un logement social adapté, est très nettement supérieure à l'offre actuellement disponible.

En outre, de nombreux ménages inscrits comme demandeurs de logements sociaux comprennent des personnes handicapées. Il n'est cependant malheureusement pas possible, en l'état actuel des choses, de savoir quelle proportion de ceux-ci nécessite un logement adapté.

Dès lors, le service du Médiateur a initié une concertation des différents acteurs. Dans le cadre de la candidature unique, il est en effet techniquement possible de mettre en regard offres et besoins en logements sociaux adaptés.

Cette concertation vise à la réalisation d'un inventaire des logements sociaux adaptés. Cet inventaire numérisé devrait notamment répondre aux spécificités d'accès informatique de l'AWIPH, des SLSP et de la SWL, afin de pouvoir être utilisé et actualisé de part et d'autre. Il nécessiterait que l'AWIPH puisse intégrer les données techniques relatives aux adaptations réalisées. En outre, les SLSP pourraient, lors de l'inscription d'un demandeur souhaitant un logement adapté, directement informer celui-ci de l'ensemble des communes disposant de tels logements adaptés.

Pour en revenir au dossier de Madame C..., la SLSP, initialement réticente, a accepté l'adaptation de son logement. De plus, elle a pris la décision de principe de doter son parc immobilier de 4 ou 5 logements adaptés et a souhaité qu'un groupe d'études soit mis sur pied.

La valorisation de l'adaptation des logements sociaux est un enjeu de taille et mérite une prise de conscience du secteur tout entier.

## 2. Logement social et vie privée

### Certificat de bonne vie et mœurs

Plusieurs réclamations ont permis de constater que certaines SLSP réclament aux demandeurs d'un logement social la production d'un certificat de bonne vie et mœurs.

Les SLSP concernées justifient cette pratique par le besoin de mieux connaître le demandeur et de pouvoir favoriser, le cas échéant, son intégration aux lieux.

Cependant, la réglementation ne prévoit pas cette faculté. En outre, quelle marge serait laissée à la SLSP qui serait confrontée à un demandeur au lourd passé judiciaire ?

Dans un dossier, la SLSP concernée a déclaré l'irrecevabilité de la candidature du demandeur. Cependant faute d'avoir pu adéquatement motiver cette décision, le Commissaire de la SWL auprès de cette SLSP a pris, à juste titre, son recours.

Interpellée par nos services, la SWL a annoncé s'engager dans une réflexion globale concernant la question générale liée aux informations à caractère personnel des candidats locataires et locataires, qui pourraient conduire à une violation de la loi relative à la protection de la vie privée à l'égard du traitement de données à caractère personnel.

## 3. Refus d'inscrire de nouveaux membres du ménage

Les SLSP sont tenues d'attribuer, sauf dérogation motivée, des logements proportionnés aux demandeurs. Elles ne sont cependant pas, au regard de la réglementation, tenues de s'assurer que les logements restent proportionnés tout au long de leur occupation par les locataires.

Ainsi, un logement proportionné lors de l'attribution, peut perdre cette qualité, que ce soit via des naissances, ou du simple fait que les enfants, devenant plus âgés, devraient au regard des critères de proportionnalité, occuper seuls leur chambre.

La perte du caractère proportionné du logement peut également survenir lors d'une recomposition du ménage. On songe bien évidemment à l'emménagement, dans le logement, d'un(e) compagnon(ne) et de ses enfants.

Eu égard à la réglementation, la SLSP doit, par exemple, exiger que les occupants du logement lui communiquent le montant de leurs revenus et l'informent de toute modification de ceux-ci. De même, toute modification de la composition du ménage doit être signalée.

Cependant, certaines SLSP refusent « l'inscription » de nouveaux occupants. Ainsi, le

# Logement social

dossier d'un locataire social dont la SLSP refusait l'inscription de son épouse, alors même qu'elle remplissait les conditions d'accès au logement social.

L'arrêté du 16 juillet 1992 relatif aux registres de la population et au registre des étrangers précise, en son article 16, 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 ».

Dès lors, sur quelle base légale la SLSP pourrait refuser l'inscription des nouveaux membres du ménage ?

Il semble bien que la SLSP voulant s'opposer à « l'inscription » de nouveaux membres d'un ménage n'ait d'autre recours que de résilier le bail et, le cas échéant, de demander au Juge de Paix l'expulsion des occupants du logement.

## 4. Facturation de l'état des lieux de sortie

Une réclamation a mis en évidence la facturation, par une SLSP, de frais administratifs d'établissement de l'état des lieux de sortie.

Cette pratique nous semble s'éloigner du prescrit de l'article 1730 du Code civil et de la jurisprudence, selon laquelle l'état des lieux peut être effectué par :

- » les parties elles-mêmes ;
- » un expert désigné par les 2 parties, frais partagés ;
- » deux experts, chacun désigné par l'une des parties, et rémunéré par elle.

Elle s'éloigne également de l'esprit de l'article 4 de l'arrêté du 25 février 1999 portant réglementation des charges locatives qui stipule qu' « aucun frais administratif ne peut être inclus dans les charges ».

Après interrogation de la SWL par le Médiateur, la SLSP a indiqué qu'elle renonçait dorénavant à facturer les états de lieux réalisés à l'amiable.

## 5. Calcul de loyer – difficultés de compréhension

En ce qui concerne le calcul de loyer, le Médiateur a été interpellé plus fréquemment qu'habituellement début 2008 à propos d'augmentations de loyer.

Ces réclamations et demandes d'informations illustrent la complexité du calcul des loyers en logement social. Une réalité qui échappe à de nombreux locataires qui ne retiennent le plus souvent que le critère de leurs revenus.

La détermination du loyer fait, en effet, l'objet d'un calcul complexe, composé, d'une part des revenus du locataire et, d'autre part, du loyer de base. Celui-ci résulte du prix de revient actualisé du logement.



# Les interventions du Médiateur

Ce n'est donc pas la valeur locative du bien qui est prise en compte pour fixer le loyer, mais bien le montant total des dépenses de la SLSP pour l'acquisition, la construction ou la réhabilitation du logement considéré.

Dès lors, en fonction du prix de revient actualisé, un logement de 3 chambres dans un grand immeuble prématurément vieilli, peut offrir le même loyer de base qu'une maison de trois chambres avec jardin dans une cité aérée !

La question devient encore plus difficile quand on aborde la question des charges locatives de l'immeuble à appartements.

Effectivement, le locataire d'un appartement, en plus du paiement des charges qu'il occasionne personnellement (et qui couvrent par exemple son chauffage personnel, l'eau et l'électricité qu'il consomme) doit payer des charges collectives (ascenseur, nettoyage, éclairage et chauffage des communs, le cas échéant, frais de conciergerie) tous frais sur lesquels il n'a aucune maîtrise et dont son alter ego locataire d'une maison ne doit pas, lui, s'acquitter.

Or, ces frais (qui, eux, ne sont en aucun cas calculés en fonction des revenus) peuvent être particulièrement lourds....

Dès lors, on voit bien comment la situation de nos deux locataires, payant le même loyer, peut être bien différente.

## Recommandation 2008-17

### *Logement social - Détermination du loyer*

Une réflexion devrait être entamée de sorte que la valeur locative soit davantage prise en considération, plus que le prix de revient d'un logement, dans la détermination du loyer, afin que des notions, aussi importantes que la qualité de vie, soient prises en compte.

## 6. Charges locatives

### Détermination des réparations locatives

#### Recommandation 2008-18

*Logement social - Répartition des charges de réparation incombant aux SLSP et aux locataires*

La détermination des réparations à charge des locataires ou des SLSP n'est pas aisée. Actuellement, seul le Code civil, la jurisprudence et la bonne volonté des SLSP régissent la matière.

Les mêmes règles, transparentes et accessibles, opposables à tous, devraient, via le concours de la SWL, être appliquées partout, de manière égale.

Le Médiateur recommande à la SWL d'entamer une réflexion globale sur la question, afin d'aboutir à une circulaire ou un vade-mécum de référence tant pour les locataires que pour les SLSP.

### Charges locatives

#### Recommandation 2008-19

*Logement social - Charges locatives - Remboursement des provisions*

Le décompte des charges d'un exercice devrait être réalisé au plus tard pour le 31 décembre de l'exercice suivant, de sorte que les provisions puissent être revues avant le début de l'exercice.

En cas de circonstances exceptionnelles (dues à la négligence d'un tiers par exemple), un délai supplémentaire de 12 mois pourrait être donné à la SLPS pour produire le décompte.

En cas de dépassement de ce nouveau délai, la SLSP, qui reste évidemment tenue de produire le décompte, ne pourrait plus réclamer aux locataires aucun paiement, mais resterait, le cas échéant, tenue de rembourser les provisions excédentaires.



# Les interventions du Médiateur

## v. Energie

### 1. Des recommandations du Médiateur rencontrées

Pour les exercices précédents, trois recommandations avaient été formulées dans le cadre des primes à l'énergie.

#### » Une procédure de traitement des réclamations de 1<sup>ère</sup> ligne

Le Médiateur avait recommandé la mise en place d'une cellule de recours permettant aux administrés de contester une décision administrative et d'avoir la garantie que leur dossier soit réanalysé par un service indépendant de celui à l'initiative de l'acte incriminé.

Une telle procédure de recours a été créée par l'arrêté ministériel du 20 décembre 2007.

Dès sa mise en place, la cellule de recours et le Médiateur ont entamé une collaboration étroite. Au vu du nombre important de réclamations, il a été décidé de simplifier les relations entre les deux services en privilégiant l'échange par mail et la tenue périodique de réunions. Ce mode de fonctionnement a permis d'apurer, en l'espace de quelques mois, la majorité des dossiers de réclamations en cours, depuis parfois plusieurs exercices.

#### » La suppression de la notion de jour ouvrable

Au vu des conflits d'interprétations constatés dans la comptabilisation des jours ouvrables (cfr rapport 2006-2007, p.96), le Médiateur avait demandé de supprimer cette notion et de la remplacer, à l'instar de la plupart des législations actuelles, par celle de jour calendrier. Cette recommandation a été rencontrée par l'entrée en vigueur de la nouvelle réglementation.

#### » L'allongement du délai pour l'envoi de documents complémentaires

L'exercice précédent, le Médiateur avait relevé que le délai de 30 jours ouvrables, dont disposait le demandeur pour adresser ses documents complémentaires, s'avérait trop restreint, principalement lors de la période des vacances et des congés du bâtiment. Il demandait que ce délai soit allongé. Cette recommandation a également été prise en compte dans le cadre de l'adoption de l'arrêté ministériel du 20 décembre 2007. Le demandeur bénéficie d'un délai de 70 jours pour compléter sa demande.

## 2. Des motifs de réclamation analogues et des constats réitérés

Les motifs des 646 réclamations instruites sont similaires à ceux relevés lors des derniers exercices.

### › 2.1. Délais de traitement des dossiers

Si, en ce qui concerne les délais de traitement des dossiers, on peut noter une sensible amélioration (la réglementation imposant à l'administration de notifier sa décision dans un délai de 120 jours), des problèmes de délais ont à nouveau été constatés en début d'exercice en ce qui concerne la liquidation des aides.

Le Médiateur reformule sa suggestion d'une meilleure communication envers les citoyens, afin de les informer des retards éventuels dont le paiement de l'aide peut faire l'objet. Une telle attitude de transparence permettrait d'aplanir nombre de contestations

### › 2.2. Les demandes non réceptionnées – le Médiateur réitère sa recommandation générale relative à la suppression des envois recommandés et à la problématique de la date certaine.

Un nombre non négligeable de réclamants (78) ont, à nouveau, interpellé le Médiateur suite au fait que leur demande n'avait pas été réceptionnée.

Dans le cadre des primes à l'énergie, la Division de l'énergie n'est pas le seul interlocuteur. Ainsi, selon la nature des travaux, la demande doit être adressée à l'Administration wallonne ou au gestionnaire de réseau. Depuis la libéralisation du secteur en janvier 2007, l'identification du bon interlocuteur n'est pas toujours aisée, beaucoup de demandeurs confondant leur gestionnaire de réseau et leur fournisseur d'énergie.

Ainsi, il est courant que des personnes aient envoyé leur dossier à un mauvais organisme. Si certains de ceux-ci renvoient la demande vers le service compétent ou le retournent aux demandeurs, d'autres ne semblent pas aussi diligents. Parmi les fournisseurs de gaz, il s'avère qu'il n'existe pas de réelle traçabilité des courriers entrants. Il ressort effectivement que les demandeurs qui déposent leur demande « en main propre » au siège de leur fournisseur ou gestionnaire de réseau ne reçoivent à ce moment aucun accusé de réception.

Si on ne peut exclure totalement la mauvaise foi de certains demandeurs, on ne peut également écarter totalement les hypothèses d'égarement des dossiers que ce soit au niveau des services postaux, de l'Administration wallonne et au sein des gestionnaires de réseau de gaz et des fournisseurs

de réseaux. Preuve que ce problème peut se produire : des dossiers envoyés par recommandé n'avaient pas été réceptionnés !

Cette problématique repose la question de la charge de la preuve. Comment un citoyen peut-il prouver qu'il a bien introduit sa demande dans les délais ? A moins de produire le récépissé d'un recommandé, la preuve est impossible à établir.

La suppression de l'envoi recommandé, par souci de simplification administrative, laisse entier le problème juridique de la certification de l'envoi.

Le Médiateur réitère sa **recommandation générale** visant à ce qu'une réflexion soit engagée sur l'opportunité d'envisager la réinstauration des envois recommandés ou d'autres mesures alternatives.

### › 2.3. Les demandes introduites hors délai – rigueur de l'Administration mais prise en compte de circonstances exceptionnelles, indépendantes de la volonté des demandeurs

Selon la réglementation, les demandeurs disposent d'un délai de quatre mois à dater de la facture pour introduire la demande. L'Administration se doit de veiller au respect de ce délai dans un objectif d'égalité de traitement des demandes. Néanmoins, le Médiateur a relevé plusieurs situations où les citoyens n'ont pu, suite à des circonstances indépendantes de leur volonté, introduire leur dossier dans les délais requis. Ainsi, lorsque l'entrepreneur ne leur remet pas l'annexe technique complétée ou que

le retard survient suite à d'importants problèmes d'ordre personnel. Le Médiateur ne sollicite une reconsidération de la décision de refus que lorsqu'il juge les circonstances exceptionnelles. Dans la plus grande majorité des cas, la Division de l'Energie a fait preuve de tolérance en acceptant de reconsidérer sa décision.

## 3. Poursuivre les efforts de qualité et de précision de l'information donnée au citoyen

Les critères auxquels doivent répondre les installations subsidiées par les primes sont très techniques et on constate que les demandeurs rencontrent parfois des difficultés à obtenir une information précise. Si on peut relever que des structures de conseils ont été mises en place (guichets de l'énergie, numéro d'appel centralisé, présence lors de foires et salons), il ressort que les informations données ne sont pas toujours suffisamment précises et que des demandeurs ont pu être induits en erreur. Si ce constat se révèle à l'égard de l'ensemble des primes, il concerne dans une plus forte proportion les primes chaudière gaz et les chauffe-bains. Les formulaires de demande, s'ils mentionnent les critères techniques, ne font pas référence à la liste de l'ARGB (Association royale des gaziers belges).



# Les interventions du Médiateur

Un lien vers le site général de cet organisme existe <http://energie.wallonie.be> mais il est difficile pour « monsieur tout le monde » de déterminer aisément que son installation peut ou non faire l'objet d'une prime.

## Recommandation 2008-20

### *Primes énergie - Renforcement de l'information au citoyen*

Les primes à l'énergie faisant référence à des critères techniques particulièrement précis, le Médiateur recommande aux autorités administratives de renforcer l'information aux citoyens quant à ces critères, que ce soit sur internet par l'établissement de liens clairs et précis et sur les formulaires de demande.

## 4. Un délai pour accuser réception anormalement long et rarement respecté

Depuis l'entrée en vigueur de l'arrêté ministériel du 20 décembre 2007, l'Administration dispose de 40 jours pour accuser réception de la demande alors que précédemment ce délai était de 10 jours.

Une telle disposition déroge à l'obligation générale imposée par la circulaire du Gouvernement wallon de mai 2000, même si des «modularités», sont tolérées en fonction de la spécificité de certains services.

En l'espèce, l'allongement du délai semble avoir été motivé par le souci de laisser à l'Administration davantage de temps pour l'encodage des demandes, forts nombreuses (45000 demandes pour l'année 2007) au regard de l'effectif de la Division de l'Energie.

Cependant, force est de constater que l'allongement de ce délai réduit parallèlement le délai dont dispose le citoyen pour réagir et que de surcroît, il n'est généralement pas respecté.

Prenons à titre d'exemple, une situation qui n'est pas un cas isolé. M. D... a envoyé une demande de prime (il dispose de 4 mois à dater de la facture). Au bout de 6 semaines, il s'inquiète du suivi réservé à son dossier car il n'a pas encore reçu d'accusé de

réception. Il contacte par téléphone l'Administration qui lui répond que sa demande n'a pas encore été encodée mais qu'il ne doit pas s'inquiéter car les dossiers souffrent de retards dans l'encodage.

Toujours sans nouvelle après quelques semaines, il reprend contact avec l'Administration où il s'entend dire qu'elle ne trouve pas trace d'une demande à son nom et qu'il est désormais in-

utile d'envoyer une copie de la demande puisque le délai imparti de 4 mois est écoulé. Il perd, par conséquent, son droit à la prime.

L'envoi de l'accusé de réception, dans le délai prescrit, doit permettre au demandeur de s'assurer de la bonne réception de sa demande. S'il ne le reçoit pas il pourra alors s'alerter et réagir en envoyant une seconde fois les formulaires.

## Recommandation 2008-21

### *Primes énergie - Accusé de réception des demandes - Ecourter le délai imparti à l'Administration*

Le Médiateur suggère que la réglementation régissant les primes à l'énergie soit revue en réinstaurant un délai de 10 jours dans lequel l'Administration doit accuser réception de la demande. Le délai actuel laisse trop peu de temps à l'administré pour réagir en cas de non réception du dossier. Il demande à ce que l'Administration veille scrupuleusement au respect du délai qui lui est imparti. Le Médiateur suggère également que les formulaires contiennent une mention du type « si vous n'avez pas reçu d'accusé de réception dans les X jours, veuillez contacter l'Administration ».

# Les interventions du Médiateur

## VI. Eau, environnement et agriculture

### 1. Distribution d'eau

La plupart des cas qui ont justifié l'intervention du Médiateur auprès de la SWDE ont pour objet les problèmes de surconsommation, de facturation, de pression et de raccordement.

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'utilisateur 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.

#### Recommandation 2008-22

##### *Distribution d'eau - Surconsommation - Alerter le consommateur*

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

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

Le Médiateur constate que les relations entre la SWDE et ses clients ont connu des évolutions qui méritent d'être relevées tant en termes de qualité que de disponibilité.

Quelques exemples illustratifs :

#### Prise de contact téléphonique directement avec le citoyen

Monsieur W... continuait à recevoir les factures d'eau de la SWDE alors qu'il avait vendu son habitation et affirmait en avoir prévenu les services concernés.

Suite à l'intervention du Médiateur, la SWDE a pris contact téléphonique directement avec le principal intéressé qui lui a confirmé les données nécessaires à la clôture du compte suite à la vente de son immeuble. La SWDE lui a remboursé une somme indûment perçue.



# Les interventions du Médiateur

## **Ecoute des doléances de l'utilisateur**

Madame V... sollicite en urgence l'intervention du Médiateur auprès de la SWDE pour une fuite d'eau à la vanne d'arrêt du compteur. Madame V... connaissait par ailleurs un problème de mauvaise immatriculation du raccordement du compteur dont elle avait fait part à plusieurs reprises à la SWDE, laquelle n'avait pas pu identifier le raccordement car il n'était pas enregistré dans sa base de données. Suite à l'intervention du Médiateur un agent a été dépêché aussitôt sur place pour vérifier la situation et adopter les mesures techniques adéquates. Aucune consommation supplémentaire n'a été portée en compte de Madame V...

## **Geste commercial**

Suite à un accident provoqué par une pression d'eau anormalement élevée, Madame S. qui se trouvait être en situation sociale et économique très précaire était invitée à payer une facture d'eau de consommation dont le montant était assez élevé. Suite à l'intervention du Médiateur, la SWDE a pris

contact téléphonique avec la réclamante et a accepté à titre exceptionnel de poser un geste commercial en accordant à Madame S. une réduction sur le montant de sa facture de régularisation annuelle.

## **Présentation d'excuses en cas de négligences ou d'erreurs de la part d'un agent public**

Madame R. a reçu une sommation pour avoir empêché le représentant de la SWDE d'accéder aux installations privées de distribution d'eau en vue d'effectuer le relevé du compteur. Mme R. a sollicité l'intervention du Médiateur s'insurgeant vivement contre cette sommation en expliquant qu'elle avait pris un jour de congé afin de permettre à l'agent de la SWDE d'accéder aux installations précitées mais que celui-ci n'avait jamais sonné à sa porte. Selon Madame R... il y avait négligence de l'agent de la SWDE.

Le Médiateur est intervenu auprès de la SWDE lui rappelant sa mission de Service public et sa responsabilité pour des agissements de son personnel ; en l'occurrence il y avait eu une mise en demeure sur la base d'un comportement répréhensible d'un agent. Suite à l'intervention du Médiateur, la SWDE a pris toutes les mesures nécessaires en interne afin d'éviter à l'avenir ce genre d'incident et a présenté ses excuses à la principale intéressée pour les désagréments causés.

## 2. Eau – Épuration

### Recommandation 2008-23

#### *Épuration de l'eau – Définition de la notion d'équivalent-habitant*

Le Médiateur réitère sa recommandation, formulée en 2005, relative à la définition des habitations éligibles à la prime et à la 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'environnement 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.

## 3. Environnement et permis d'environnement

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 continuent à être 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.

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.

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.

En ce qui concerne la recommandation visant à modifier la réglementation relative



# Les interventions du Médiateur

à l'exploitation d'un quai de chargement, celle-ci demeure d'actualité.

## Recommandation 2008-24

### *Permis d'environnement – Modification de la réglementation en ce qui concerne l'exploitation d'un quai de chargement*

Il semble difficile, au vu de la définition de « dépendance de carrières » reprise dans le décret du 4 juillet 2002, d'imposer des conditions d'exploitation pour un quai de chargement qui ne serait pas installé dans le voisinage d'une carrière.

L'analyse des travaux préparatoires révèle que l'avant-projet précisait que les dépendances de carrières étaient établies « au voisinage ou pas ». Cependant, le décret du 4 juillet 2002 ne mentionne plus que le seul « voisinage », notion qui, elle, n'est définie nulle part....

Par ailleurs, hormis dans les rubriques consacrées aux dépendances de carrières, l'arrêté nomenclature ne prévoit nullement que les quais de déchargement soient soumis à permis d'environnement.

Dès lors, la même activité, générant le même impact sur l'environnement, serait soumise ou pas à permis, suivant qu'elle soit située « dans le voisinage » ou pas d'une carrière.

Le Médiateur recommande une modification de l'arrêté nomenclature afin que l'exploitation d'un quai de chargement soit soumise à permis d'exploiter.

A cet égard, notons que lors d'une réunion de médiation du 22 octobre 2008, les représentants de la DG03 ont indiqué qu'une réflexion était en cours afin de modifier l'arrêté rubrique pour classer les infrastructures de chargement et de déchargement, à l'exclusion des parcs à containers, d'une capacité supérieure à 100 tonnes».

## 4. Agriculture

La majorité des réclamations concerne les aides agricoles et plus particulièrement le montant de celles-ci.

Ainsi, plusieurs agriculteurs se sont adressés au Médiateur car, en opérant leur calcul, ils ne parvenaient pas aux mêmes montants que ceux de l'Administration. Ces différences se sont bien souvent expliquées par le fait d'une nouvelle donnée dont l'Administration n'avait pas toujours été informée ( ex : un changement intervenu en cours d'exploitation, prévisions déjouées en

influençant le calcul du droit unique, information disponible au service central de paiement des primes ne correspondant pas à l'information détenue par le service local de l'agriculture, ...).



# Les interventions du Médiateur

## VII. Fiscalité wallonne - Redevance radio-télévision

Plus que jamais, la redevance radio-télévision suscite de très nombreuses interpellations de la population wallonne. Au cours de l'exercice 2007-2008, pas moins de 608 dossiers ont été ouverts au sein du Service du Médiateur de la Région wallonne. Cette redevance touche quasi tous les ménages wallons, ce qui implique, à notre estime, que le service en charge de sa perception doit être efficace, afin de proposer à tout redevable wallon un service de qualité.

A travers les 608 interpellations directement adressées au Médiateur wallon, il faut constater que les lacunes sont nombreuses. Tant dans la communication externe, qu'interne, mais également dans le suivi des impayés, des réclamations, des modifications de statuts du redevable.

Bien que le Médiateur souligne l'effort particulier effectué par le service communication de la cellule administrative transitoire (C.A.T.) en charge de la gestion de la perception de la redevance, il apparaît que de gros efforts devraient être consentis pour passer d'une attitude perçue comme répressive par la population à une attitude de collaboration, voire de pro-activité, envers le redevable et tous les citoyens wallons en général.

### 1. De la répression à la collaboration

Depuis plusieurs années, le service radio-télévision redevances dispose d'un grand nombre de données pouvant leur permettre d'agir de manière proactive vis-à-vis des citoyens wallons. Bien que la législation en matière de perception de la redevance impose que le citoyen ou redevable doive effectuer toutes les démarches envers le service radio-télévision redevances (déclaration de l'acquisition, du dessaisissement, d'un déménagement, ...), ce dernier pourrait exploiter les informations dont il dispose pour informer préventivement les redevables.

Les trois exemples suivants ne sont nullement exhaustifs mais illustratifs.

» **Immatriculation et radiation de plaques :** au niveau d'un autoradio, que ce soit lors de l'acquisition ou du dessaisissement, le service fédéral de la Direction pour l'Immatriculation des Véhicules, disposant de toutes les informations nécessaires permettant de connaître les nouvelles immatriculations, mais également les radiations, peut transmettre l'intégralité de ces dernières au service radio-télévision redevances. Dans le cas de l'imma-

# Les interventions du Médiateur

trication, ce dernier pourrait automatiquement informer le citoyen des obligations fiscales liées à la détention d'un autoradio. De même, lors de la radiation d'une plaque, s'accompagnant en général du dessaisissement de l'autoradio, il pourrait contacter le redevable afin qu'il confirme ou non le dessaisissement.

## » Abonnement à un télé-opérateur :

un raisonnement similaire peut être appliqué lorsqu'un citoyen s'abonne à un télé-opérateur. D'autant plus que l'article 12 de la loi du 13 juillet 1987 telle que modifiée par le décret du 27 mars 2003 prévoit que les opérateurs transmettent mensuellement la liste des nouveaux abonnés. Par conséquent, en effectuant une comparaison des redevables inscrits et des nouveaux abonnés, l'Administration pourrait préventivement rappeler à tout nouvel abonné, non inscrit en tant que détenteur d'un téléviseur, ses obligations fiscales.

» **Changement de domicile :** en ce qui concerne les changements de domiciliation, la réglementation en matière de radio-télévision redevance préconise en son article 27 que les communes remettent au chef de ménage un formulaire à remplir par lequel il déclare les différents appareils détenus, l'ancienne et la nouvelle adresse et le numéro d'inscription. Ces formulaires doivent être envoyés par la commune une fois par semaine à l'Administration wallonne. Le Médiateur de la Région wallonne ignore si ce système est opérationnel, mais il pourrait éviter de nombreux conflits entre

## Recommandation 2008-25

*Fiscalité - Taxe sur les radios et télévisions - Développer une attitude proactive de la part de l'Administration*

Le Médiateur préconise que l'Administration wallonne fasse un usage proactif de toutes les informations dont elle dispose, susceptibles d'éviter la répression.

## 2. Contrôle, présomption, constatation et doublement des montants réclamés

Les visites domiciliaires suscitent de nombreuses réactions de la part des citoyens. Les problèmes concernent, en outre, la notion de « violation de la propriété privée », les présomptions de détention, les constatations faites par les contrôleurs et le doublement quasi automatique des montants « éludés ».

### » 2.1. Présomption

La notion de présomption de détention d'un appareil de télévision n'a été développée et précisée qu'à travers les décisions prises par les tribunaux. Par conséquent, l'Administration wallonne se base exclusivement sur la jurisprudence, qui lui est très favorable, pour conclure à la détention d'un

# Fiscalité wallonne - Redevance radio-télévision

appareil de télévision non déclaré, sur base de ces présomptions.

Les deux présomptions principales sont l'abonnement à un télé-opérateur et la présence d'une parabole.

L'abonnement à un télé-opérateur semble en effet être un élément suffisant pouvant conclure à la détention d'un téléviseur. Mais quid du cas où les charges locatives d'un logement comprennent le raccordement et l'abonnement à un télé-opérateur ? Le Médiateur a rencontré ce cas qu'il a exposé à l'Administration, qui a dû se résoudre à revoir sa décision de taxation d'office.

La présence d'une parabole nous semble un élément moins parlant. Les paraboles fleurissent depuis une dizaine d'années sur les immeubles. Par conséquent, lors de la vente d'un immeuble équipé d'une parabole, le vendeur ne démonte pas nécessairement le matériel pour l'emporter. Dès lors, ce dernier fait partie intégrante de l'immeuble. L'acheteur lui, n'ayant pas installé la parabole pour ses besoins propres n'est pas censé en avoir l'usage s'il ne détient pas de téléviseur. Le Médiateur a rencontré des initiatives où les personnes contrôlées et taxées d'office déclarent que la parabole était déjà installée lors de l'achat de leur maison, alors qu'ils ne possèdent pas de télévision.

Ces deux situations montrent à quel point la notion de présomption nous semble fragile. Lors des visites domiciliaires, si les contrôleurs basent exclusivement leurs conclusions en fonction de ce type de présomptions, le Médiateur préconise que l'Administration accepte d'organiser une visite de

contrôle complémentaire afin de confirmer ou d'infirmer, en présence des redevables potentiels, la situation contestée.

## > 2.2. Constatation

En l'absence des citoyens contrôlés, les contrôleurs de la Région wallonne regardent par les fenêtres afin de s'assurer ou non de la présence d'un téléviseur. La taxation d'office qui peut en découler est susceptible de poser des problèmes. En effet, comment distinguer de manière certaine, à travers une fenêtre, un moniteur de PC d'un téléviseur ? De même, comment distinguer de manière certaine un téléviseur dépourvu de prise VHF-UHF (ne lui permettant plus de capter des émissions de télévision et par conséquent non taxable) d'un téléviseur non modifié ?

## > 2.3. Doublement

Lorsqu'un contrôle conclut en la détention d'un téléviseur non déclaré, l'Administration transmet au redevable une invitation à payer de « régularisation ». La législation en la matière permet à l'Administration de remonter 3 ans en arrière et de doubler les montants éludés. Dans ce cadre, le Médiateur a rencontré tous les types de traitement ! Avec ou sans doublement, avec plus ou moins d'arriérés. Par conséquent, une même situation peut mener à des traitements différents. Le Médiateur ne peut que dénoncer ce manque d'objectivité qui conduit à une rupture d'égalité.

## 3. Paiement au prorata: aucune avancée

Dans le rapport annuel 2006-2007, il était fait état d'avancées significatives pour rencontrer la recommandation 2005-18 préconisant un système permettant aux redevables, dans des cas de force majeure, de ne s'acquitter que d'une partie du montant de la redevance.

Le décret cadre prévoyant, entre autres, l'aménagement de la législation a bien été voté mais celui-ci fait l'impasse sur ce qui concerne un système de proratisation en fonction des mois de détention, et ce, malgré un avis favorable émis par le Ministre compétent lors du passage en Commission du Médiateur de la Région wallonne le 14 mai 2007.

Par conséquent, cette recommandation 2008-26 reste d'actualité.

### Recommandation 2008-26

*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.

### Recommandation 2008-27

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

Le Médiateur propose au législateur de clarifier la définition d'appareil de télévision et d'apporter des adaptations à ce sujet, étant donné l'évolution rapide des technologies (de nos jours, un ordinateur, des téléphones portables et des montres sont en mesure de capter des émissions télévisées).



# Les interventions du Médiateur

## VIII. Economie et emploi

### 1. Permis de travail

En matière de permis de travail, la majorité des réclamations reçues s'est révélée non fondée, du fait que les réclamants ne remplissaient pas les conditions réglementaires, essentiellement de situation de séjour, pour pouvoir bénéficier d'une autorisation. En ces dossiers, le Médiateur ne peut que confirmer le bien-fondé de la position de l'Administration.

Parmi les réclamations, il faut cependant mettre en exergue le cas des permis de travail demandés par des étrangers ayant la qualité d'étudiant.

Le contexte réglementaire d'origine fédérale est particulièrement complexe : comment veiller à l'application de cette réglementation de manière équitable sur les différentes régions concernées ?

La thématique du travail autorisé pour les étudiants est également complexe : en principe, le travail autorisé doit être secondaire par rapport aux études poursuivies, objet principal de l'autorisation de séjour. Ainsi, le permis de travail « C » ne peut en principe être accordé que dans l'hypothèse où

l'étudiant suit des cours de jour de plein exercice, sauf exception<sup>4</sup>.

Au renouvellement du titre de séjour, ce n'est plus l'Office des Etrangers, mais l'Administration communale qui intervient. Il s'ensuit parfois des différences d'interprétation qui ne correspondent pas toujours aux règles en vigueur.

Les ressortissants étrangers imaginent souvent de bonne foi que l'octroi du séjour « étudiant » ouvre le droit au travail...

Face aux difficultés d'application divergente de la réglementation et confrontée aux problèmes humains engendrés par la suite, l'Administration wallonne a participé le 10 juillet 2008 à une réunion de concertation entre l'autorité fédérale et les services régionaux concernés.

Le Service Public wallon a fait savoir au Médiateur qu'il est dorénavant convenu de se référer en premier lieu à la décision de séjour en ce qui concerne la qualité d'étudiant. A terme, il conviendra de modifier la réglementation permettant ainsi de clarifier le droit au travail des étudiants.

Le Médiateur se réjouit d'avoir pu ainsi contribuer, par ses interventions, à cette réflexion menant à un futur changement législatif.

4 › La législation fédérale s'applique tant en Région wallonne, qu'en Communauté flamande, en Communauté germanophone et en Région de Bruxelles-Capitale. Il s'agit de la loi du 30 avril 1999 et de l'arrêté royal du 6 juin 1999, complétés par la circulaire du Ministre fédéral de l'Intérieur du 23 septembre 2002



# Les interventions du Médiateur

## 2. Formation

En ce qui concerne le FOREM, les réclamations analysées concernent des problèmes ponctuels (condition de diffusion d'un CV sur le site du FOREM, déroulement des formations, ...) qui n'appellent pas de remarques générales du Médiateur.

Depuis janvier 2007, le FOREM a créé un service interne de gestion des réclamations avec lequel le Médiateur travaille en synergie.

### **FOREM - Remboursement de frais de garde pour une personne en formation**

Madame D... a suivi une formation, il y a six mois, auprès d'un opérateur de formation mais les frais de garde d'enfants auxquels elle peut prétendre ne lui ont pas encore été versés.

Interrogé par le Médiateur, Le FOREM précise que, dans le cadre du remboursement des frais de garde, le stagiaire doit rentrer au FOREM les demandes d'intervention des frais et que l'opérateur de formation doit lui fournir les états de prestations.

Or, de nombreux retards d'envoi de prestations ont été enregistrés. Le relevé des prestations de l'opérateur ne lui a été transmis que neuf mois après, et ce, malgré de très nombreux rappels.

En fonction des paiements partiels effectués et des documents finalement en possession du FOREM, il s'avère que Madame D... est bien en droit d'obtenir la somme revendiquée.

## 3. Primes à l'emploi

La nature des réclamations concernant ces aides n'a pas connu d'évolutions par rapport aux exercices antérieurs. Le Médiateur rappelle ses recommandations formulées précédemment.

### **Recommandation 2008-28**

#### *Primes à l'emploi - Remboursement de la prime au prorata de la création d'emploi*

Le Médiateur recommande une modification de la réglementation de manière à permettre aux entreprises de rembourser la prime au prorata de la création d'emploi. Actuellement, lorsque le niveau d'emploi n'est pas respecté, le remboursement intégral de la prime est exigé.

### **Recommandation 2008-29**

#### *Primes à l'emploi - Conditions de remboursement des primes*

Le Médiateur recommande que dans le cadre de l'octroi des primes à l'emploi, le législateur fixe un délai maximum pour vérifier les conditions de conservation de la prime et réclamer son remboursement.



Ces deux recommandations sont réitérées pour la 5ème année consécutive. Si en 2005, le Ministre en charge de l'économie avait indiqué qu'il était favorable à celles-ci et qu'un projet d'arrêté en ce sens était à l'étude, la réglementation n'a pas encore été modifiée à ce jour.



# Les interventions du Médiateur

## IX. Autoroutes et routes

Les griefs concernant ce secteur portent sur les nuisances subies par les riverains, sur l'entretien des voiries, sur le suivi d'incidents voire d'accidents survenus sur les routes et autoroutes gérées par la Région wallonne.

Le Médiateur déplore le manque de suivi qui a été réservé ces deux dernières années à ses interpellations. Ainsi sur 77 réclamations déposées au cours de cet exercice, seules 18 ont pu être clôturées, les autres étant toujours dans l'attente d'une réponse de l'Administration.

Le service du Médiateur prendra contact avec la DG opérationnelle 1, Routes et Bâtiments, afin de trouver une solution structurelle à la question des délais de réponse.



# Les interventions du Médiateur

## X. Transports en commun

Les 29 réclamations reçues concernent des problèmes d'ordre ponctuel rencontrés par les usagers des transports en commun. On relève ainsi des problèmes liés aux amendes, aux modifications d'itinéraire (liés à des déviations de trafic ou les situations locales exceptionnelles) et le respect des horaires.

# Les interventions du Médiateur

## XI. Et lorsque le Médiateur n'est pas compétent

Au cours de cet exercice, 536 dossiers de réclamations ont été déclarés irrecevables du fait qu'ils ne concernaient pas la compétence du Médiateur de la Région wallonne. Le Médiateur s'efforce d'aider le citoyen en le dirigeant utilement vers les personnes ou services compétents, en lui fournissant les informations nécessaires au traitement de sa réclamation.

### Les litiges privés, les conflits de voisinage

Des réclamants interpellent fréquemment le Médiateur pour des litiges qu'ils imputent à la Région wallonne. Si certains dossiers semblent a priori concerner les autorités administratives wallonnes, ils s'avèrent par la suite constituer des conflits d'ordre privé et des conflits de voisinage. Ceci se constate particulièrement dans le cadre de l'urbanisme, de l'environnement ou du logement social.

En l'espèce, le Médiateur réoriente les réclamants vers la Justice de paix, les Maisons de Justice ou vers des Médiateurs de quartiers.

### Litiges administratifs concernant un autre niveau de pouvoir

Face à la complexité du paysage institutionnel, il est régulier que le Médiateur soit interpellé pour des litiges qui concernent les pouvoirs fédéral, communautaire ou locaux.

En ce qui concerne les matières fédérales ou communautaires, le Médiateur transmet directement la réclamation à ses homologues. Quant aux réclamations relatives aux pouvoirs locaux, il n'existe actuellement que 3 institutions de médiation communale en Wallonie (Charleroi, La Louvière, et Courcelles).

Pour les litiges mettant en cause les décisions des autres communes, le Médiateur informe le réclamant des procédures légales et réglementaires auxquelles il peut recourir, lorsqu'un recours organisé existe (comme c'est le cas pour les taxes communales).

Dans les autres cas, il transmet la réclamation au Bourgmestre de la commune concernée et informe le réclamant des possibilités éventuelles de s'adresser à la DGO 5 - Pouvoirs locaux, dans le cadre de la tutelle.

### Litiges commerciaux

Certains litiges étant susceptibles de faire l'objet d'une procédure de médiation (télécommunications, LA POSTE, SNCB, ...), le Médiateur adresse directement la réclamation au service de médiation compétent.

Pour les autres litiges, il réoriente les réclamants vers les juridictions civiles et vers le Service public fédéral économie – Direction



# Les interventions du Médiateur

générale du contrôle et de la médiation. Ce service a établi un formulaire de plainte spécifique que le Médiateur transmet directement aux personnes ayant un litige de nature commerciale, et ce afin d'éviter des démarches supplémentaires aux réclamants.

On relèvera dans cette catégorie, le nombre important de réclamations reçues cette année qui concernent un fournisseur d'énergie (249 dossiers). Ce chiffre est directement lié à la libéralisation du secteur et au fait que beaucoup de consommateurs

associent toujours la distribution de l'électricité et du gaz au service public. Si une loi a été votée au niveau fédéral, un Médiateur pour ce secteur n'a pas encore été mis en place.

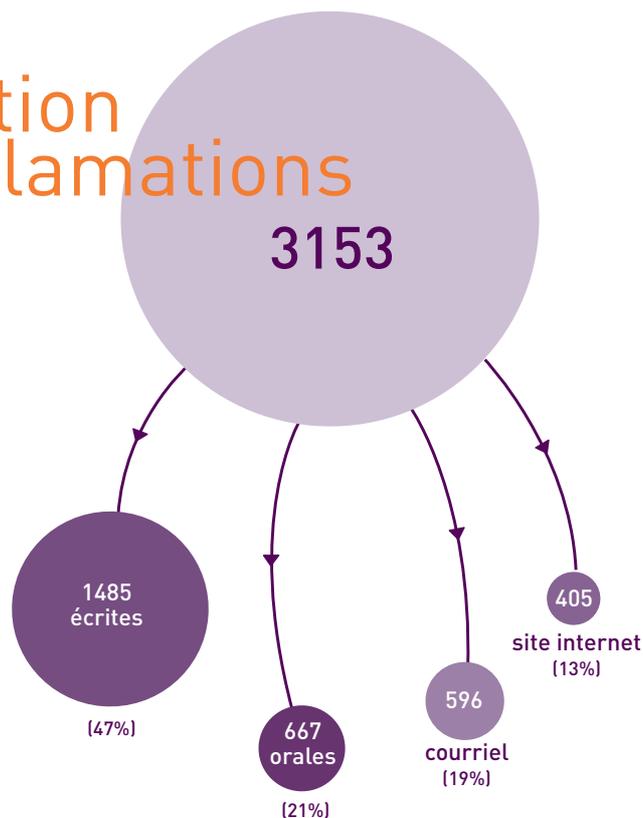
Au niveau régional, un organe de médiation au sein de la CWAPE devrait être également opérationnel en janvier 2009, pour les matières régionales soit les réclamations liées à l'organisation des marchés de l'électricité et du gaz (en l'occurrence les problèmes de raccordement et d'accès aux réseaux).

# Partie 3

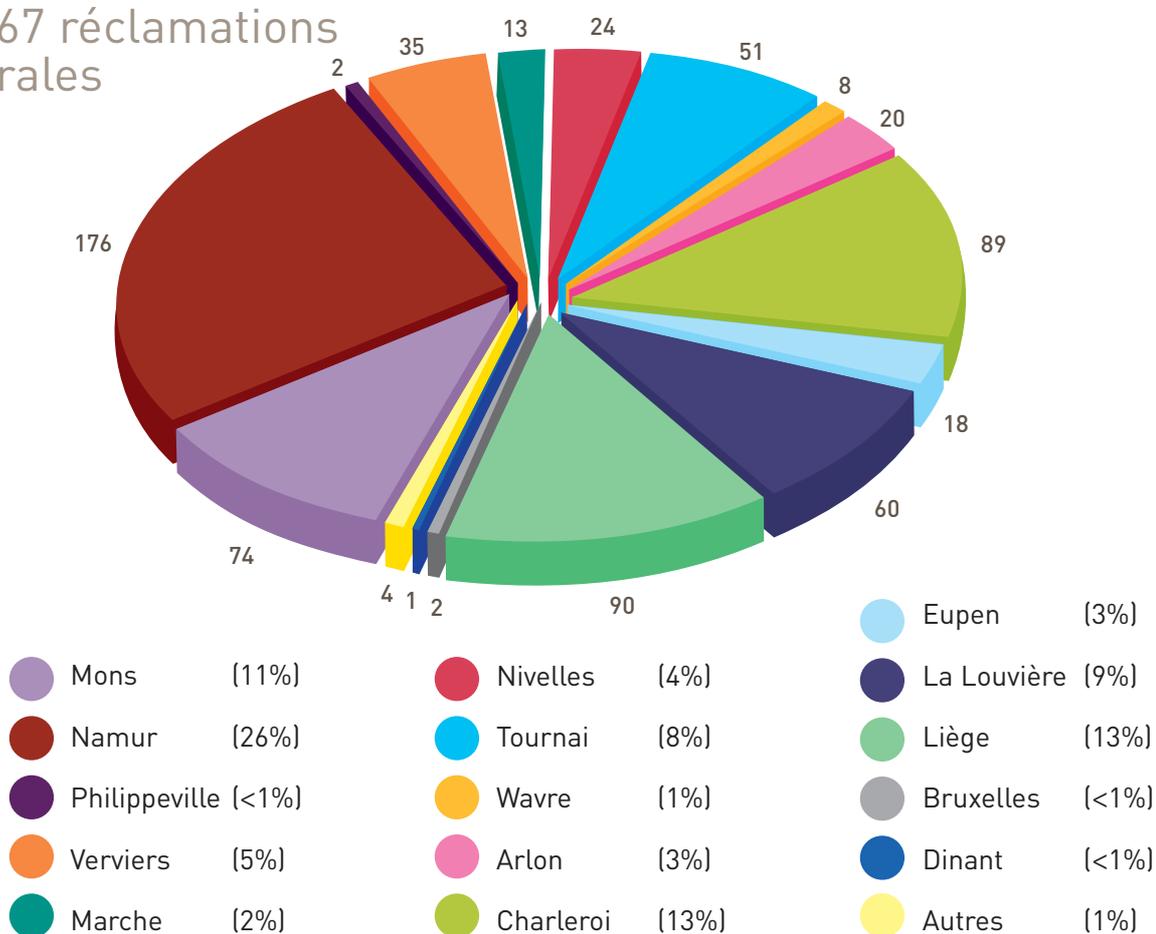
## Données statistiques



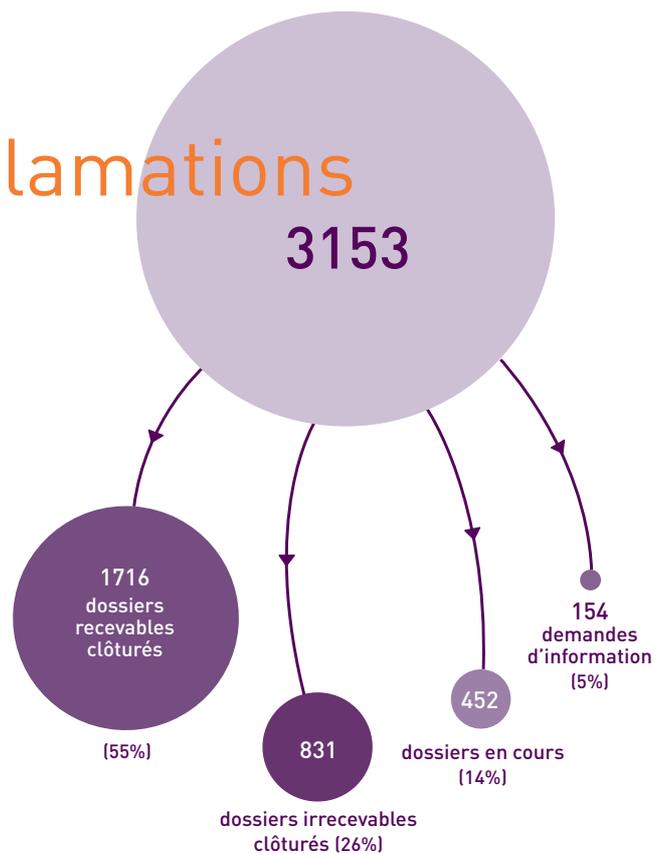
## Réception des réclamations



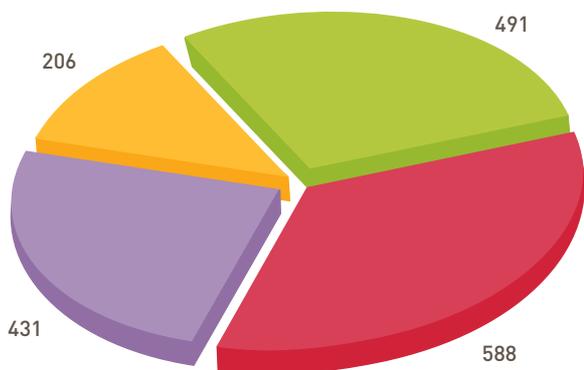
### 667 réclamations orales



## Bilan des réclamations

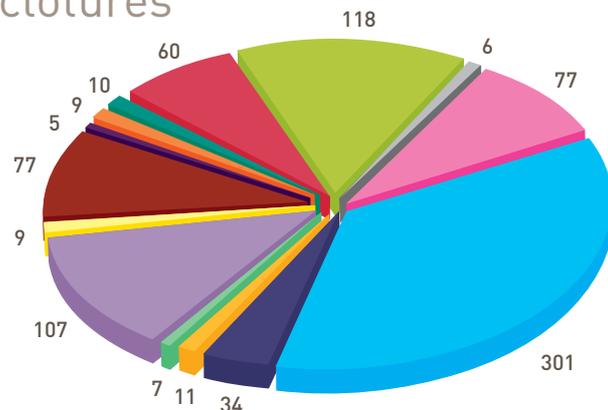


### 1716 dossiers recevables clôturés



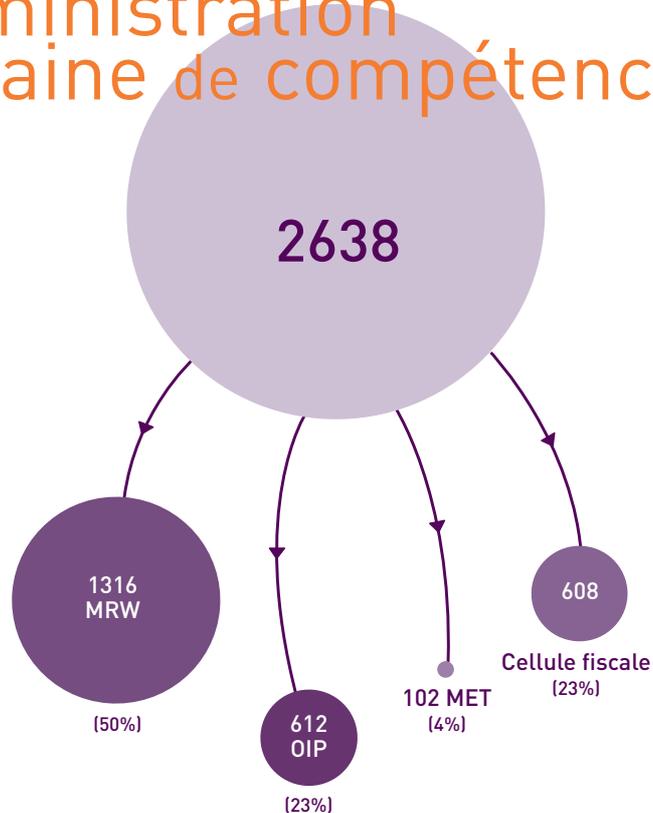
- Correction totale
- Correction partielle
- Correction impossible
- Dossiers non-fondés

### 831 dossiers irrecevables clôturés

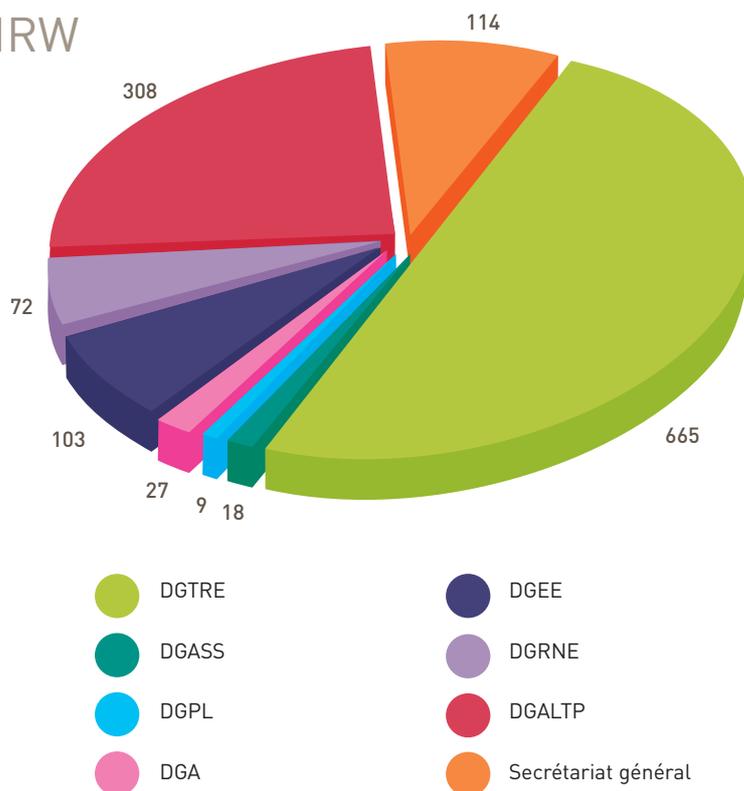


- Différend entre l'Administration et l'un de ses agents
- Identité inconnue
- Absence de suite au courrier du Médiateur
- Procédure juridictionnelle en cours
- Absence de plainte formelle
- Réclamations manifestement non-fondées
- Prématurées
- Faits antérieurs à 1 an
- Absence de démarches préalables
- Pouvoirs locaux
- Matières communautaires
- Matières fédérales
- Autres matières (Belgacom, Electrabel, La Poste, ...)
- Litiges de droit privé

## Répartition des réclamations par administration et domaine de compétences

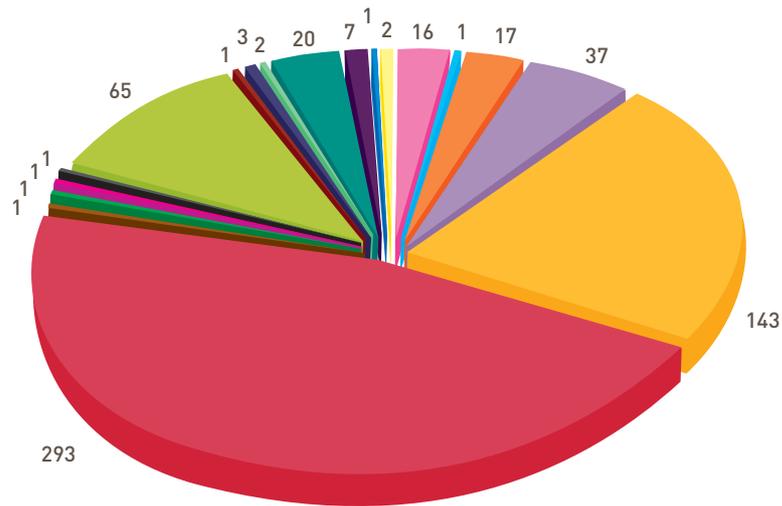


### 1316 MRW

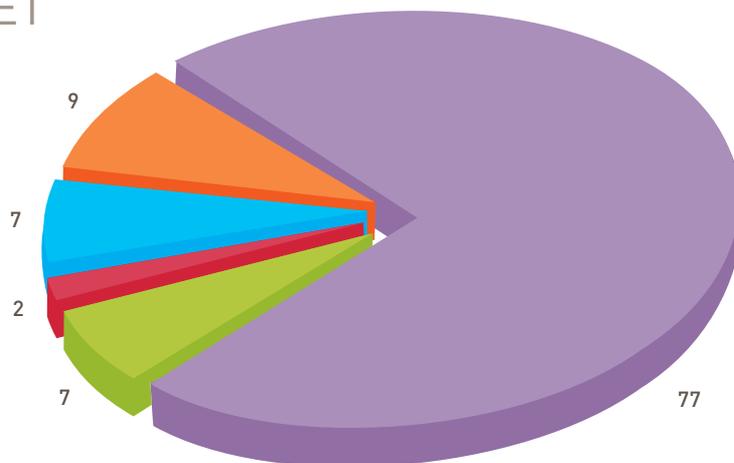


# Données statistiques

612 OIP

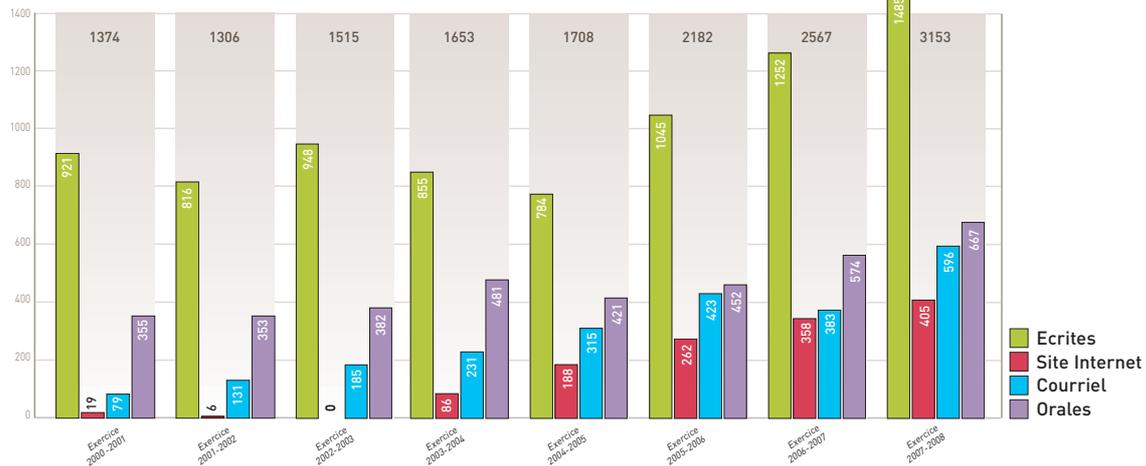


102 MET

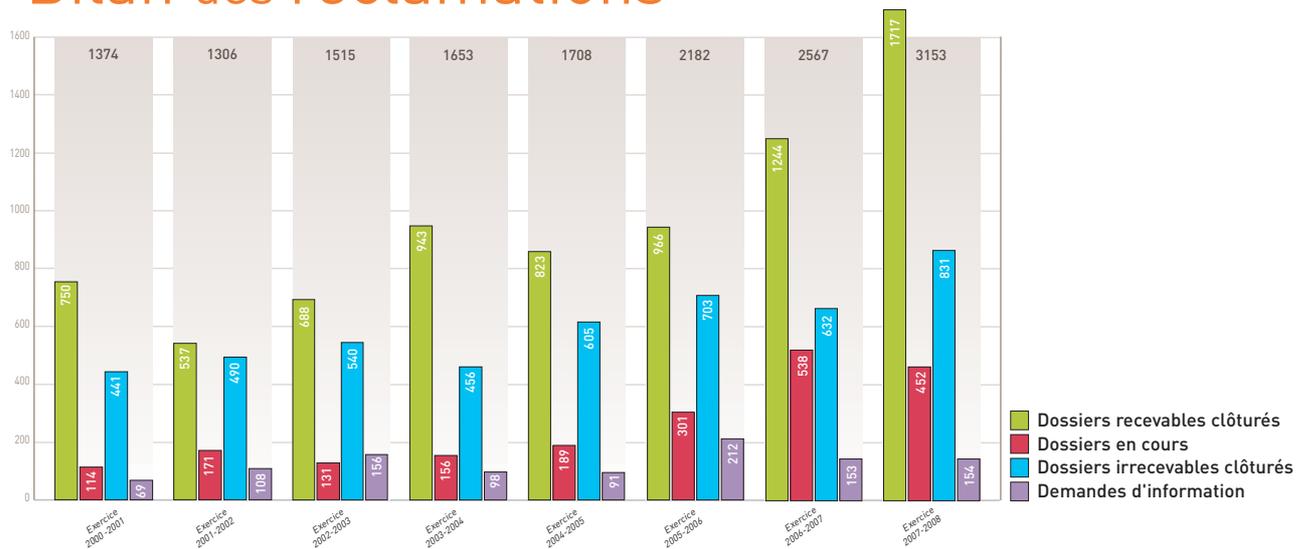


# Données statistiques - Evolution des réclamations

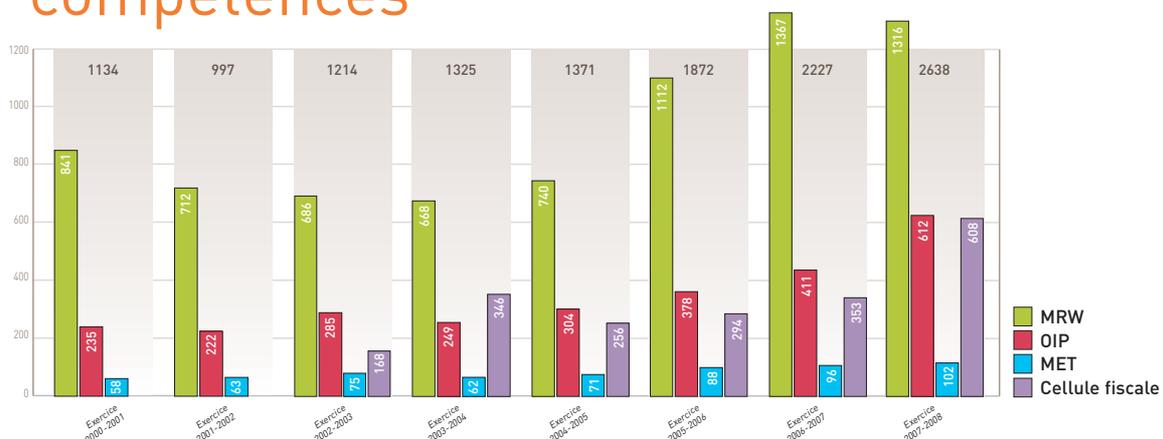
## Réception des réclamations



## Bilan des réclamations



## Répartition des réclamations par administration et domaine de compétences





# Partie 4



## Rapport de gestion

---

I. Budget

---

II. Contrôle financier

---

III. Personnel

---



# Rapport de gestion

## 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

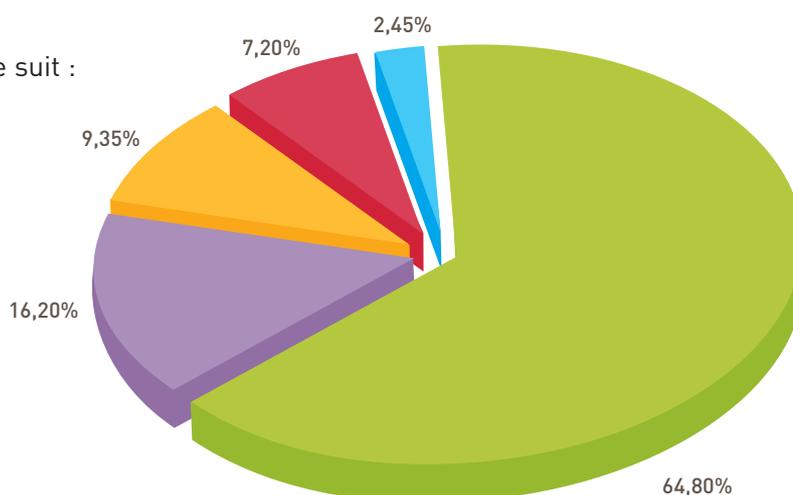
La dotation du Médiateur de la Région wallonne fait l'objet d'un article budgétaire propre. Pour l'exercice 2008, la dotation de l'Institution s'est élevée à 1.786.000€ (1.730.000€ alloués en 2007).

Chaque année, le Médiateur de la Région wallonne remet au Président du Parlement wallon sa proposition de budget pour l'année à venir. 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 2007, les dépenses afférentes aux frais généraux, en ce compris les charges immobilières, ont enregistré une augmentation de l'ordre de 4,5%. Il est à souligner que ces dépenses ont connu une croissance nulle en 2005 et 2006 et une diminution de 2,75% en 2007. Les dépenses relatives à la masse salariale subissent, quant à elles, une augmentation de 2,25%. Cette augmentation est due à une indexation annuelle ainsi que l'évolution de carrière des agents au sein du service.

Le budget 2007 se répartit comme suit :

- Personnel : 64,80%
- Frais généraux : 16,20%
- Immobilier : 9,35%
- Communication : 7,20%
- Investissements : 2,45%





# Rapport de gestion

## 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 2007 a été remis le 5 mars 2008.

Les comptes de l'année 2007 ont été adressés au Premier Président de la Cour des Comptes le 20 mars 2008. Un agent de cette Institution a effectué un contrôle sur place le 9 juillet 2008. La Cour des Comptes a transmis son rapport final au Médiateur le 8 août 2008.



# Rapport de gestion

## III. Personnel

Le personnel du service du Médiateur de la Région wallonne se compose de 15 personnes :

- » Le Médiateur ;
- » 4 premiers conseillers et 1 conseiller (agents de niveau 1) ;
- » 1 assistant (services extérieurs), 1 premier assistant (documentaliste) et 1 assistant principal (comptabilité) ;
- » 2 secrétaires de direction, 1 rédacteur principal, 1 secrétaire sténo-dactylo principale et 1 premier commis principal constituent l'équipe administrative ;
- » 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 de l'assistant principal 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 média-

tion, 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.

Six agents assurent les 13 permanences décentralisées de l'Institution. Un assistant en assure la coordination.

Le Médiateur a accueilli au cours de l'exercice 3 stagiaires.

- » A la demande de l'Ecole Nationale des Officiers de la Police fédérale, le Médiateur a accueilli pour un stage d'apprentissage au management, deux Officiers de police candidats à la fonction de Commissaire divisionnaire.

Ce stage, d'une durée de 100 heures, devait permettre aux étudiants de comparer le fonctionnement d'un service privé ou public avec leur propre organisation et ensuite de proposer une amélioration.

Les stagiaires se sont intéressés à la procédure de traitement des réclamations et à la communication interne et externe.

- » Le Médiateur a accueilli un étudiant préparant un master en sciences politiques, à l'UCL, et dont le mémoire de fin d'études était consacré à la médiation régionale.



# Partie 5



## Les relations extérieures





# Les relations extérieures

## Rencontre avec les Pouvoirs locaux

Le 18 décembre 2007, le Médiateur de la Région wallonne a rencontré les Bourgmestres des communes de la Province de Namur à l'initiative du Gouverneur, Monsieur Denis MATHEN. Cette rencontre a été organisée afin de sensibiliser les acteurs de terrain que sont les mandataires communaux au processus de médiation.

## Les Médiateurs parlementaires en action

L'institution du Médiateur a participé au salon de l'éducation qui s'est tenu à Namur, du 17 au 21 octobre 2007 et au salon des mandataires, à Marche-en-Famenne, les 14 et 15 février 2008.

Le 7 mai 2008, le Médiateur a participé avec ses collègues du fédéral et de la Communauté française à l'édition annuelle du Rhéto Trophy, qui s'est déroulée à Neufchâteau, dans le cadre du lancement d'une nouvelle permanence commune sollicitée par les autorités communales de Neufchâteau.

## La Francophonie: Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie

Le Congrès bisannuel de l'AOMF s'est tenu à Bamako (Mali), du 10 au 13 décembre 2007, sous la présidence de Madame Fatoumata DIAKITE N'DIAYE, Médiatrice de la République du Mali.

Lors de ce congrès, l'Ombudsman du Nouveau-Brunswick (Canada), Monsieur Bernard RICHARD, a été élu à la Présidence de l'Association. Frédéric BOVESSE, quant à lui, a été réélu 1<sup>er</sup> Vice-Président.

A ce titre, il a participé les 19 février et 6 octobre 2008 aux réunions du Bureau de l'AOMF à Paris et à Barcelone.

Le Médiateur a représenté l'AOMF à la 6<sup>ème</sup> rencontre des réseaux institutionnels de l'Organisation Internationale de la Francophonie, à Bucarest, du 19 au 21 juin 2008.

### Action de sensibilisation dans la Grande Région

Le 29 février 2008, dans l'enceinte du Parlement wallon, le Médiateur a organisé une journée de sensibilisation autour du thème « Démarche Qualité au sein des institutions de médiation : quel processus spécifique ? ». Au terme de la rencontre, le Médiateur a cédé à Monsieur Marc FISCHBACH, Médiateur du Grand-Duché de Luxembourg, la présidence du Réseau des Médiateurs de la Grande Région.

### Synergie avec le Forem

Le 25 avril 2008, le Médiateur a rencontré le Directeur général du Forem, Monsieur Jean-Pierre MEAN. Lors de cette rencontre, le nouveau service de gestion des réclamations interne au Forem, opérationnel depuis janvier 2007, a été présenté. S'inscrivant dans une logique de complémentarité, ce service et l'institution du Médiateur de la Région wallonne ont jeté les bases de leur collaboration future.

### Le Médiateur des pensions à Namur

Depuis le mois d'octobre 2007, le siège de l'Institution du Médiateur de la Région wallonne ouvre ses portes au service du Médiateur des Pensions. Tout citoyen confronté à un problème lié aux pensions peut dorénavant obtenir un rendez vous à Namur.

### Visite du Médiateur européen

Le 27 novembre 2007, dans la salle de séance plénière du Parlement wallon et à l'occasion de l'assemblée générale de la Concertation Permanente des Médiateurs et Ombudsmans (CPMO), organe regroupant l'ensemble des médiateurs belges, le Médiateur européen, le Professeur Nikiforos DIAMANDOUROS, en visite officielle en Belgique, a rehaussé de sa présence cette rencontre belge en donnant une conférence sur "la promotion de la transparence et de la responsabilité de l'administration publique".



## Le Parlement wallon

Dans le cadre de son 12<sup>ème</sup> rapport annuel au Parlement wallon, le médiateur a été auditionné par les commissions suivantes : Commission des Affaires intérieures et de la Fonction publique le 29 avril ;

Commission de l'Environnement le 13 mai ; Commissions de l'Action sociale et de la Santé et de l'Aménagement du territoire le 15 mai ; Commission du Budget, des Finances et de l'Équipement le 26 mai.

Le 10 juin 2008, le rapport de synthèse des auditions du Médiateur devant les différentes commissions parlementaires a ensuite été présenté et approuvé à l'unanimité par la commission des Affaires intérieures.

## Une équipe en mouvement

Dans le cadre de la formation continuée, certains membres de l'institution ont activement participé à des colloques et formations sur les thèmes de la simplification administrative, des enjeux de la NTIC, de la prévention en matière sociale, d'environnement ou de la Qualité, ...

Plusieurs formations, en informatique, en langues et en communication ont également été proposées.

## 10 ans de Médiation à Gand et en Andorre

Au cours de l'exercice, le Médiateur wallon a eu l'occasion de célébrer le dixième anniversaire de la médiation de la Ville de Gand, les 14 et 15 avril 2008 en participant au colloque international organisé autour du thème « L'impact de l'Ombudsman ». L'institution du Raonador del Ciutadà en Principauté d'Andorre a fêté quant à elle son dixième anniversaire lors d'une rencontre du 1<sup>er</sup> au 3 octobre 2008.



# Partie 6

## Annexes

- I. Le décret instituant le Médiateur de la Région wallonne
- II. Informations pratiques
- III. Table des matières



# Annexes

I.

## 22 décembre 1994

### Décret portant création de l'Institution de Médiateur de la Région wallonne

(MB DU 19/01/1995 P. 1344)

Session 1993-1194

Documents du Conseil (255). Nos 1 à 7.

Compte rendu intégral - Séance publique du 16 décembre 1994.

Discussion - Vote.

Ce décret a été modifié par:

- le décret du 16 février 1995;
- le décret du 6 février 1997;
- le décret du 26 juin 1997;
- le décret du 7 mars 2001.

## Coordination officieuse

### CHAPITRE I<sup>er</sup>. - Du Médiateur de la Région wallonne

Article 1<sup>er</sup>. Le Médiateur de la Région wallonne reçoit, dans les conditions fixées par le présent décret, les réclamations concernant, dans leurs relations avec les administrés, le fonctionnement des autorités administratives régionales wallonnes, à l'exclusion des autorités administratives dotées par la loi ou le décret, ou en application de ceux-ci, de leur propre Médiateur.

Tous les documents quelconques émanant des autorités administratives de la Région wallonne,

à destination de l'information du public, mentionnent l'existence des services du Médiateur (Décret du 26 juin 1997, art. 1<sup>er</sup>).

### CHAPITRE II. - Organisation du service de médiation

Art. 2. Le Médiateur est, après appel public aux candidatures et une procédure de sélection fixée par le règlement d'ordre intérieur (Décret du 26 juin 1997, art. 2), nommé par le Conseil régional wallon pour une période de six ans, renouvelable une fois.

Il prête, entre les mains du Président du Conseil régional wallon, le serment suivant: «Je jure de m'acquitter des devoirs attachés à mes fonctions en toute conscience et impartialité.»

Art. 3. Pour être nommé, le Médiateur doit:

- 1° être Belge;
- 2° être d'une conduite irréprochable et jouir des droits civils et politiques;
- 3° être porteur d'un diplôme donnant accès aux fonctions du niveau 1 des Administrations de l'Etat;
- 4° justifier d'une expérience utile d'au moins cinq ans dans le secteur public ou privé;
- 5° avoir son domicile en Région wallonne.

Art. 4. Pendant la durée de son mandat, le Médiateur ne peut être titulaire d'aucune des fonctions ou aucun des mandats suivants:

- 1° la fonction de magistrat, notaire ou huissier de justice;
- 2° la profession d'avocat;
- 3° la fonction de ministre d'un culte reconnu ou le délégué d'une organisation reconnue par la loi qui offre une assistance morale selon une conception philosophique non confessionnelle;
- 4° un mandat public conféré par élection; de plus il ne peut être candidat à un tel mandat pendant les quatre années qui suivent sa sortie de charge;
- 5° un emploi rémunéré dans les services publics régionaux ou un mandat public conféré par la Région;
- 6° membre du personnel des forces armées;
- 7° toute fonction qui puisse compromettre le bon exercice de sa mission ou porter atteinte à son indépendance, son impartialité ou la dignité de ses fonctions. Le titulaire d'un mandat public conféré par



# Décret portant création de l'Institution de Médiateur de la Région wallonne

l'élection qui accepte sa nomination en qualité de Médiateur est démis de plein droit de son mandat électif.

Les articles 1<sup>er</sup>, 6, 10, 11 et 12 de la loi du 18 septembre 1986 instituant le congé politique pour les membres du personnel des services publics sont applicables, s'il échet et moyennant les adaptations nécessaires, au Médiateur.

Art. 4bis. §1<sup>er</sup>. Lorsqu'il constate que le Médiateur est empêché, le Conseil régional wallon nomme, pour la durée de l'empêchement, un Médiateur suppléant parmi les membres du personnel du service Médiateur visé à l'article 8, §2, et répondant aux conditions prévues à l'article 3.

§2. L'empêchement est une situation qui place le Médiateur dans l'impossibilité d'exercer ses fonctions et qui est constatée par décision du Conseil régional wallon (Décret du 26 juin 1997, art. 3).

§3. Le Médiateur suppléant remplace le Médiateur dans l'exercice de sa fonction. Dans ce cas, il a les mêmes droits et devoirs que le Médiateur.

§4. Dès l'instant où le Conseil constate le fin de l'empêchement, le Médiateur suppléant réintègre sa fonction antérieure (Décret du 6 février 1997, art. 1<sup>er</sup>).

Art. 5. §1<sup>er</sup>. Le Conseil régional wallon peut mettre fin aux fonctions du Médiateur:

- 1° à sa demande;
- 2° lorsqu'il a atteint l'âge de 65 ans;
- 3° lorsque son état de santé compromet gravement l'exercice de ses fonctions.

Sans préjudice de l'adoption de mesures administratives conservatoires que constituent les suspensions provisoires des fonctions et du traitement, le Conseil régional wallon peut révoquer le Médiateur:

- 1° s'il accepte une des fonctions ou un des mandats visés à l'article 4, alinéa 1<sup>er</sup>;
- 2° pour des motifs graves.

§2. Dans tous les cas visés au paragraphe précédent ou en cas de décès du Médiateur, le Conseil régional wallon nomme un Médiateur ad interim parmi les membres du personnel du service du Médiateur visé à l'article 8, §2, et répondant aux conditions prévues à l'article 3.

§3. Le Médiateur ad interim remplace le Médiateur dans l'exercice de ses fonctions. Dans ce cas, il a les mêmes droits et devoirs que le Médiateur.

§4. Le Conseil régional wallon nomme un nouveau Médiateur selon les dispositions de l'article 2.

Cette nomination doit intervenir dans les meilleurs délais et, au plus tard, six mois à dater de la vacance de la fonction, les mois de juillet et d'août n'entrant pas en ligne de compte dans le calcul de ce délai (Décret du 26 juin 1997, art. 4).

Art. 6. §1<sup>er</sup>. Les règles régissant le statut pécuniaire des conseillers de la Cour des Comptes, contenues dans la loi du 21 mars 1964 relative aux traitements des membres de la Cour des Comptes, sont applicables au Médiateur.

§2. Abrogé par le Décret du 16 février 1995, art. 1<sup>er</sup>

Art. 7. Dans la limite de ses attributions, le Médiateur ne reçoit d'instruction d'aucune autorité.

Il ne peut être relevé de sa charge, en raison d'actes qu'il accomplit dans le cadre de ses fonctions. Il jouit d'une immunité spéciale dans l'expression d'avis ou d'opinions qu'il émet dans le cadre de ses fonctions.

Art. 8. §1<sup>er</sup>. Les crédits nécessaires au fonc-

tionnement du service du Médiateur sont inscrits au budget des dépenses.

Le Médiateur présente ses comptes au contrôle de la Cour des Comptes.

Le Médiateur communique au Conseil régional wallon son projet de budget et ses comptes, ainsi que les remarques de la Cour des Comptes (Décret du 7 mars 2001, art. 1<sup>er</sup>).

§2. Sur proposition du Médiateur, le Conseil régional nomme et révoque les membres du personnel qui assistent le Médiateur dans l'exercice de ses fonctions. Le Médiateur dirige son personnel.

Le statut et le cadre du personnel sont arrêtés par le Conseil régional wallon sur proposition du Médiateur. Ce cadre prévoit au moins un agent ayant une connaissance approfondie de la langue allemande pour assister le Médiateur dans l'examen des réclamations introduites dans cette langue. Il peut se faire assister par des experts.

L'article 458 du Code pénal est applicable au Médiateur, à son personnel et aux experts qui l'assistent.

## CHAPITRE III. Saisine du service de médiation

Art. 9. §1<sup>er</sup>. Toute personne physique ou morale qui estime, à l'occasion d'une affaire la concernant, qu'une autorité administrative visée à l'article 1<sup>er</sup> n'a pas agi conformément à la mission de service public qu'elle doit assurer, peut introduire sans frais une réclamation individuelle, par écrit ou sur place, auprès du Médiateur. Cette réclamation pourra être introduite en langue française ou en langue allemande.

§2. La réclamation doit être précédée de

l'exercice des recours administratifs prévus ainsi que des démarches nécessaires auprès des autorités intéressées aux fins d'obtenir satisfaction.

## CHAPITRE IV. - Procédure d'examen des réclamations

Art. 10. §1<sup>er</sup>. Le Médiateur peut refuser de traiter une réclamation lorsque:

- 1° elle est manifestement non fondée;
- 2° la réclamation se rapporte à des faits qui se sont produits plus d'un an avant l'introduction de la réclamation; toutefois, lorsqu'un recours administratif ou juridictionnel a été exercé, le délai nécessaire à cette procédure n'est pas pris en compte pour l'application de la présente disposition;
- 3° les recours administratifs prévus n'ont pas été exercés ou lorsque le réclamant n'a manifestement accompli aucune démarche auprès de l'autorité administrative pour obtenir satisfaction;
- 4° elle concerne des matières qui font l'objet d'une action civile ou pour lesquelles une procédure pénale est en cours.

§2. Une réclamation est irrecevable si:

- 1° l'identité du réclamant est inconnue;
- 2° le Médiateur est incompétent;
- 3° elle porte sur un différend entre les autorités administratives visées à l'article 1<sup>er</sup> et leurs agents pendant la durée de leurs fonctions.

§3. Lorsque la réclamation a trait à une autorité administrative qui dispose de son propre Médiateur, le Médiateur la transmet à ce dernier dans le mois qui suit le dépôt de la réclamation.

§4. Le Médiateur informe le réclamant par



## Décret portant création de l'Institution de Médiateur de la Région wallonne

écrit, dans le délai visé au paragraphe précédent, de sa décision de traiter ou non sa réclamation. Le refus de traiter une réclamation est motivé.

Le Médiateur informe l'autorité administrative de la réclamation qu'il compte instruire.

Art. 11. L'examen d'une réclamation est suspendu lorsqu'elle '66ait l'objet d'un recours administratif ou juridictionnel.

L'autorité administrative et le réclamant avertissent le Médiateur du recours introduit.

Pour autant que de besoin, le Médiateur en informe le réclamant, dans le délai visé au paragraphe 3 de l'article 10.

L'introduction et l'examen de la réclamation ne suspendent ni n'interrompent les délais de recours.

Art. 12. §1<sup>er</sup>. Le Médiateur s'efforce de concilier les points de vue du réclamant et des services concernés.

§2. Le Médiateur peut imposer des délais impératifs de réponse aux autorités administratives auxquelles il adresse des questions.

§3. Lorsqu'une réclamation lui paraît justifiée, le Médiateur fait toutes les recommandations qui lui paraissent de nature à régler les difficultés dont il est saisi et, le cas échéant, toutes propositions tendant à améliorer le fonctionnement de l'autorité administrative concernée.

Il en informe le ministre responsable.

§4. Lorsqu'il apparaît au Médiateur, à l'occasion d'une réclamation dont il a été saisi, que l'application de dispositions législatives, décrétales ou réglementaires aboutit à une iniquité, il peut recommander à l'autorité administrative mise en cause toute solution

permettant de régler en équité la situation du requérant, proposer à l'autorité compétente toutes mesures qu'il estime de nature à y remédier et suggérer les modifications qu'il lui paraît opportun d'apporter à des textes législatifs, décrets ou réglementaires. Il en informe le ministre responsable.

§5. Le Médiateur ne peut remettre en cause le bien-fondé d'une décision juridictionnelle mais a la faculté de faire des recommandations à l'autorité administrative mise en cause.

Il peut, en outre, en cas d'inexécution d'une décision de justice passée en force de chose jugée, enjoindre à l'organisme mis en cause de s'y conformer dans un délai qu'il fixe. Si cette injonction n'est pas suivie d'effet, l'inexécution de la décision de justice fait l'objet d'un rapport spécial présenté dans les conditions prévues à l'article 16, alinéa 2, et publié au Moniteur belge.

§6. Le Médiateur est informé de la suite donnée à ses interventions.

Si une autorité administrative estime ne pas devoir tenir compte d'une recommandation formulée par le Médiateur, elle lui adresse une réponse motivée.

A défaut de réponse satisfaisante dans le délai qu'il a fixé, il peut rendre publiques ses recommandations. L'autorité administrative mise en cause peut rendre publique la réponse faite et, le cas échéant, la décision prise à la suite de la démarche faite par le Médiateur.

Cette publication se fait dans les conditions prévues à l'article 16, alinéa 2.

§7. Le réclamant est tenu périodiquement informé des suites réservées à sa réclamation.

Art. 13. §1<sup>er</sup>. Le Médiateur peut faire toute constatation sur place, se faire communi-

quer tous les documents et renseignements qu'il estime nécessaires et entendre toutes les personnes intéressées.

Le caractère secret ou confidentiel des pièces dont il demande communication ne peut lui être opposé, sauf en matière de secret concernant la défense nationale, de sûreté de l'Etat ou de politique extérieure.

§2. Les personnels des autorités administratives visées à l'article 1<sup>er</sup>, qui du chef de leur état ou de leur profession ont connaissance d'informations qui leur ont été confiées, sont relevés de leur obligation de garder le secret dans le cadre de l'enquête menée par le Médiateur.

§3. En vue d'assurer le respect des dispositions relatives au secret de la vie privée, il veille à ce qu'aucune mention permettant l'identification des personnes dont le nom lui aurait été ainsi révélé ne soit faite dans les documents publiés sous son autorité.

Art. 14. Le Médiateur arrête un règlement d'ordre intérieur déterminant les modalités de traitement des réclamations. Il est approuvé par le Conseil régional wallon et publié au Moniteur belge.

Art. 15. Si, dans l'exercice de ses fonctions, le Médiateur constate une infraction, il en informe, conformément à l'article 29 du Code d'instruction criminelle, le procureur du Roi.

Si, dans l'exercice de ses fonctions, il constate un manquement grave, il en avertit l'autorité administrative compétente.

## CHAPITRE V. - Du rapport du Médiateur

Art. 16. Le Médiateur adresse au Conseil régional wallon un rapport annuel de ses activités.

Le Médiateur peut en plus faire des rapports intermédiaires s'il l'estime utile. Ces rapports contiennent les recommandations relatives aux mesures à prendre que le Médiateur juge utiles et exposent les éventuelles difficultés qu'il rencontre dans l'exercice de ses fonctions.

L'identité des réclamants et des membres du personnel des autorités administratives ne peut y être mentionnée.

Les rapports sont rendus publics par le Conseil régional wallon.

# Annexes

## III Informations pratiques

Pour introduire une réclamation auprès du Médiateur, plusieurs possibilités s'offrent à vous :

### par voie écrite

- » courrier postal
- » fax
- » courrier électronique
- » ou en utilisant le formulaire disponible sur [www.mediateur.wallonie.be](http://www.mediateur.wallonie.be)

### par voie orale

en vous adressant à la permanence proche de chez vous (cfr page suivante) ou au siège de l'Institution à Namur.

En plus d'une newsletter, le médiateur diffuse une enews mensuelle à laquelle vous pouvez vous inscrire via le site <http://mediateur.wallonie.be>

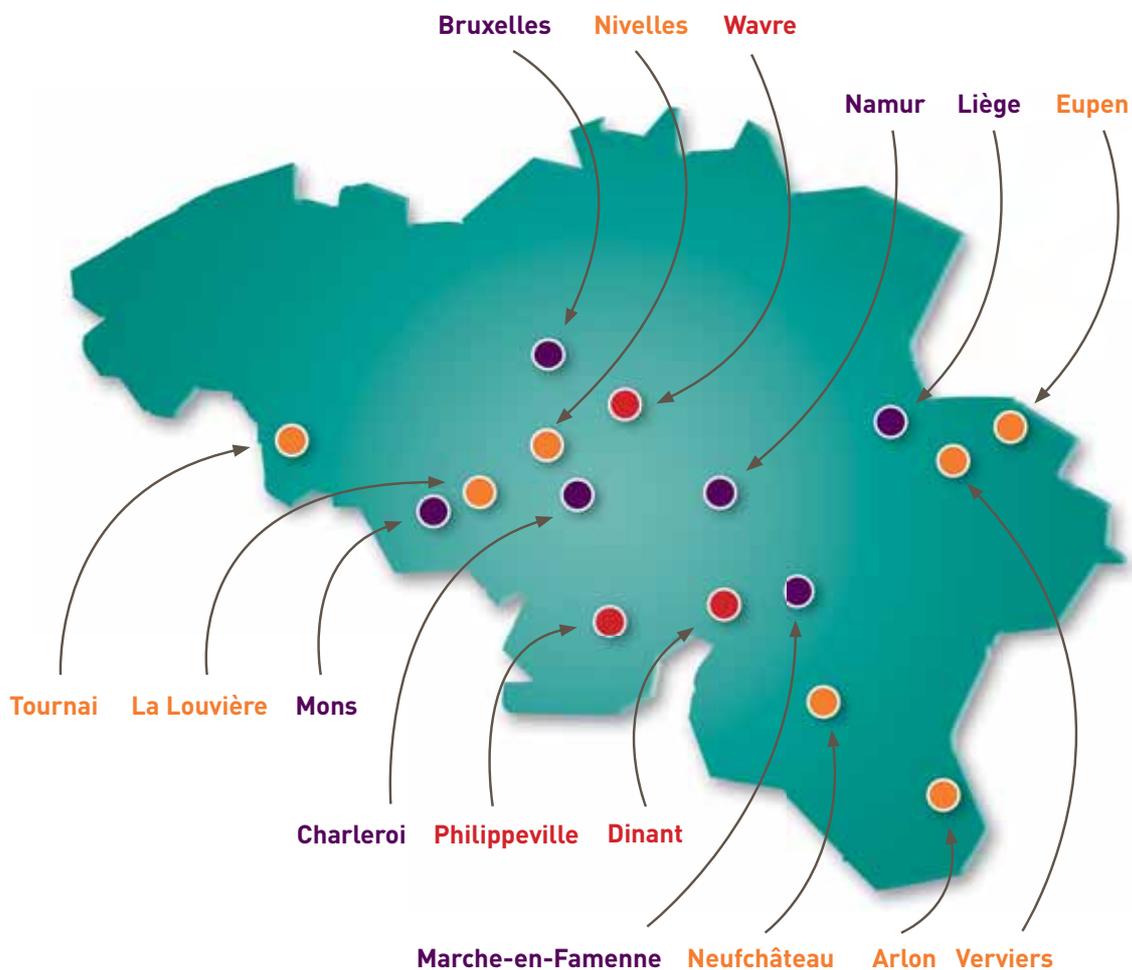


# Annexes

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.



# Informations pratiques

## 1. Permanences du Médiateur de la Région wallonne

### ARLON :

CIA, Place Didier, 42 - 6700 ARLON  
Tél: 063/43.00.30 - Fax. 063/43.00.49  
4<sup>ème</sup> mercredi du mois

### EUPEN :

CIA, Gospertstrasse 11-13 - 4700 EUPEN  
Tél. 087/59.65.20 - Fax. 087/59.65.30  
2<sup>ème</sup> lundi du mois

### LA LOUVIÈRE :

CIA, Rue de Bouvy 7 - 7100 LA LOUVIERE  
Tél: 064/23.79.20 - Fax: 064/23.79.39  
3<sup>ème</sup> jeudi du mois

### NIVELLES :

CIA, Rue de Namur, 67 - 1400 NIVELLES  
Tél. 067/41.16.70 - Fax. 067/41.16.77  
2<sup>ème</sup> mardi du mois

### TOURNAI :

CIA, rue de la Wallonie, 19-21  
7500 TOURNAI  
Tél. 069/53.26.70 - Fax 069/84.35.03  
1<sup>er</sup> mardi du mois

### VERVIERS :

CIA, rue Xhavée, 86 4800 VERVIERS  
Tél. 087/44.03.50 - Fax 087/44.03.69  
3<sup>ème</sup> mardi du mois

## 2. Points de contact

### 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

### WAVRE :

CIA, rue de Bruxelles, 48-50 - 1300 WAVRE  
Tél. 081/32.19.11  
Sur rendez-vous

## Permanences communes des médiateurs de la Région wallonne, de la Communauté française et du Fédéral

### 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

### CHARLEROI :

CIA, rue de France, 3 - 6000 CHARLEROI  
Tél. 071/20.60.80 - Fax 071/20.60.99  
2<sup>ème</sup> et 4<sup>ème</sup> mardis du mois

### LIEGE :

CIA, place Saint-Michel, 86 - 4000 LIEGE  
Tél. 04/250.93.30 - Fax 04/250.93.39  
1<sup>er</sup> et 3<sup>ème</sup> lundis du mois

### MARCHE-EN-FAMENNE :

Rue du Commerce, 19 - 6900 MARCHE-EN-FAMENNE - Tél 081/32.19.11  
Sur rendez-vous

### MONS :

CIA, rue de la Seuwe, 18-19 - 7000 MONS  
Tél. 065/22.06.80 - Fax 065/22.06.99  
2<sup>ème</sup> et 4<sup>ème</sup> jeudis du mois

### NAMUR :

Service du Médiateur de la Région wallonne - Rue Lucien Namèche, 54 - 5000 NAMUR  
Tél. 081/32.19.11 - Fax 081/32.19.00  
Du lundi au vendredi  
Tous les jeudis, de 9H à 19H

### NEUFCHATEAU

Grand'Place, 3 - 6849 NEUFCHÂTEAU  
081/32.19.11  
Sur rendez-vous

# Annexes

## III. Table des matières

<b>Le message du Médiateur</b>	<b>7</b>
<b>Partie 1 Recommandations d'ordre général</b>	<b>11</b>
<b>I. Recommandations d'ordre général concernant l'Institution de Médiateur de la Région wallonne ainsi que la médiation publique</b>	<b>15</b>
<b>II. Recommandations générales concernant les relations entre le citoyen et l'Administration</b>	<b>21</b>
<b>Partie 2 Les interventions du Médiateur</b>	<b>27</b>
<b>Liste récapitulative des recommandations spécifiques à l'exercice 2007-2008</b>	<b>29</b>
<b>I. Action sociale et santé</b>	<b>31</b>
1. Intégration des personnes handicapées	31
1.1. Les aides individuelles	31
1.2. Accueil – Hébergement et emploi	31
1.3. L'emploi et la formation	33
2. Les maisons de repos	34
2.1. L'inspection et la maltraitance des personnes âgées	35
2.2. Le décret relatif à la lutte contre la maltraitance des personnes âgées	35
2.3. Cession de lits	36
3. Retard de liquidation des subventions aux ASBL	36
<b>II. Aménagement du territoire</b>	<b>39</b>
1. Infractions	39
2. Destinataire du recours	40
3. Déclaration urbanistique	41
4. Accessibilité des personnes handicapées aux complexes cinématographiques	41
5. Aide à l'embellissement	42
<b>III. Aides au logement</b>	<b>45</b>
1. Le prêt « jeunes »	47
2. La prime à la construction	48
3. Allocations de déménagement et de loyer	49
<b>IV. Logement social</b>	<b>51</b>
1. Une année de changement – Application de l'arrêté du 6 septembre 2007	51

# Annexes

1.1. Les attributions	51
1.2. Les radiations	53
1.3. Planifications de l'occupation des logements sociaux	56
1.4. L'adaptation des logements au handicap	56
2. Logement social et vie privée	58
3. Refus d'inscrire de nouveaux membres du ménage	58
4. Facturation de l'état des lieux de sortie	59
5. Calcul loyer – difficultés de compréhension	59
6. Charges locatives	61
<b>V. Energie</b>	<b>63</b>
1. Des recommandations du Médiateur rencontrées	63
2. Des motifs de réclamation analogues et des constats réitérés	64
2.1. Délais de traitement des dossiers	64
2.2. Les demandes non-réceptionnées	64
2.3. Les demandes introduites hors-délais	65
3. Poursuivre les efforts de qualité et de précision de l'information donnée au citoyen	65
4. Un délai pour accuser réception anormalement long et rarement respecté	66
<b>VI. Eau, environnement et agriculture</b>	<b>69</b>
1. Distribution d'eau	69
2. Eau - Epuration	71
3. Environnement et permis d'environnement	71
4. Agriculture	72
<b>VII. Fiscalité - Redevance radio-télévision</b>	<b>73</b>
1. De la répression à la collaboration	73
2. Contrôle, présomption, constatation et doublement des montants réclamés	74
2.1. Présomption	74
2.2. Constatation	75
2.3. Doublement	75
3. Paiement au prorata : aucune avancée	76
<b>VIII. Economie et Emploi</b>	<b>77</b>
1. Permis de travail	77
2. Formation	78
3. Primes à l'emploi	78
<b>IX. Autoroutes et routes</b>	<b>79</b>
<b>X. Transports en commun</b>	<b>79</b>
<b>XI. Et lorsque le Médiateur n'est pas compétent</b>	<b>81</b>



# Table des matières

<b>Partie 3 - Données statistiques</b>	<b>83</b>
<b>Partie 4 - Rapport de gestion</b>	<b>89</b>
<b>I. Budget</b>	<b>91</b>
<b>II. Contrôle financier</b>	<b>93</b>
<b>III. Personnel</b>	<b>95</b>
<b>Partie 5 - Relations extérieures</b>	<b>97</b>
<b>Partie 6 - Annexes</b>	<b>103</b>
<b>II. Le décret instituant le Médiateur de la Région wallonne</b>	<b>105</b>
<b>III. Informations pratiques</b>	<b>111</b>
<b>IV. Table des matières</b>	<b>115</b>





## Editeur responsable

Frédéric BOVESSE

## Rédaction

---

Frédéric BOVESSE  
Marie-José CHIDIAC  
Arsène DECLERC  
Alain DENISTY  
Alain PAERMENTIER  
Danièle PLOUVIER  
Sophie VANDERMEEREN

## Ont également collaboré :

---

David DANNEVOYE  
Sylvianne DELLEUSE  
Marie-Line LENNE  
Didier PAQUAY  
Brigitte PIRSOU  
Monique REVERCEZ

## Coordination

---

Géraldine RORIVE  
Sophie VANDERMEEREN

## Statistiques

---

Laurent DEBURY  
Alain PAERMENTIER

## 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



rue Lucien Namèche 54  
5000 Namur

Tél: 081 32 19 11

Fax: 081 32 19 00

Site Web: <http://mediateur.wallonie.be>

E-mail: [courrier@mediateur.wallonie.be](mailto:courrier@mediateur.wallonie.be)

Numéro gratuit :  
0800/19.199

ISSN1374-0849

