
Parlement wallon
Session 2007-2008

Douzième rapport annuel
(01.10.2006 au 30.09.2007)

Adressé au Parlement wallon
par
Frédéric Bovesse,
Médiateur

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 douzième rapport annuel du Médiateur de la Région wallonne, couvrant la période du 1^{er} octobre 2006 au 30 septembre 2007.

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

Partie 1



Message du
Médiateur



Message du Médiateur

Il y a deux ans, j'adressais au Parlement wallon le 10^{ème} rapport annuel de l'Institution du Médiateur de la Région wallonne, qui marquait, selon moi, un cap, une étape, un petit promontoire d'où l'on jette un regard sur le chemin parcouru et où l'on reprend force et énergie afin de poursuivre sa route sur le chemin du progrès.

Comme j'en avais fait le constat, avec toute mon équipe autour de moi, le service du Médiateur de la Région wallonne s'est inscrit avec ambition et volontarisme dans le paysage institutionnel et administratif de notre Région, où il a désormais sa place, une place légitime, utile et nécessaire.

Deux années plus tard, ce n'est plus l'Institution du Médiateur de la Région wallonne qui accuse le cap des 10 ans d'existence... mais le Médiateur lui-même !

Le présent rapport annuel, s'il est le 12^{ème} de l'Institution, est aussi le 10^{ème} de mon activité en qualité de Médiateur, mandat qui m'a été confié par le Parlement wallon le 18 février 1998.

Ces 10 ans d'exercice de ma fonction m'amènent aujourd'hui à quelques réflexions plus personnelles, alors que se rapproche progressivement mais sûrement le terme de mon second mandat.

J'ai l'impression que nous avons vécu, à quelques-uns, les débuts de la médiation dans notre Région mais aussi dans notre pays comme des pionniers, à partir de pas grand-chose mais avec un certain goût d'aventure. Tous les acquis d'aujourd'hui, tant en termes d'expériences, de méthodes, de procédures, qu'en termes de reconnaissance, de considération, de légitimité, sont le fruit du travail de celles et ceux qui se sont investis dans un métier, qui, à l'époque pour nombre d'entre nous, était une découverte.

Je dois, à cet égard, saluer et remercier l'ensemble de mon équipe... car nous avons relevé le défi d'exister ! Si je dois prendre un seul exemple pour illustrer mon propos, ce sera celui des procédures de traitement des réclamations. Partant des procédures empiriques de démarrage, nous avons redéfini, tous ensemble et chacun dans son travail, le parcours d'une réclamation en la faisant percoler dans la fonction de chaque collaborateur. Ce travail a permis de tracer les contours de notre organisation générale, de donner corps à un organigramme fonctionnel avec toutes ses interactions, de définir et faire connaître nos procédures de traitement des réclamations, d'envisager la réalisation du rapport annuel en ligne continue, de traduire notre mode de travail dans un logiciel « maison »...

Je pense utile de rappeler que ce logiciel de traitement des réclamations (GREF) a été adopté par les médiatures de la Communauté française et du Grand-Duché du Luxembourg au moment de leur création en 2003 et qu'il a été installé dans celles du Mali et du Burkina Faso en 2006 dans le cadre d'une action de coopération.

Par cette réalisation, je porte toute la fierté de mon équipe d'avoir réalisé un travail original et utile, dont le succès va bien au-delà de nos frontières.



Message du Médiateur

page 10



Dans le même cadre, la démarche de progrès que nous avons initiée depuis deux ans et qui associe chaque membre du personnel, commence à produire des effets qui conduiront, nous en formons le vœu, à des résultats tout aussi novateurs, dans le domaine de la formation, de la qualité, ...

Dans les relations avec l'Administration... c'est-à-dire avec les différentes Administrations et encore plus précisément avec les fonctionnaires, le fil du dialogue, de la compréhension réciproque et de la confiance, a mis longtemps à se tisser. Et, il faut bien le reconnaître, ce fil est encore à certains endroits bien fragile. On peut le comprendre quand les contacts que l'équipe du Médiateur entretient avec l'Administration sont tout sauf institutionnels. Derrière la décision ou l'acte contesté, derrière la gestion d'un dossier de réclamation, derrière une interpellation de l'Administration, il y a des hommes et des femmes, avec leur sensibilité, leurs émotions, leur personnalité et leur caractère.

Et l'on sait que la gestion des rapports humains, non seulement ne peut se faire dans un cadre strictement administratif, mais est un travail à renouveler au quotidien.

A cet égard, et de façon anecdotique et amusante, je me souviens du 1^{er} rapport de l'Institution dans lequel le Médiateur déclarait de manière assez péremptoire que « l'aménagement du territoire pose problème ». Quel tollé ! Et depuis, quel chemin parcouru quand compréhension et susceptibilité parviennent à se serrer la main.

L'initiative du Secrétaire général du Ministère de la Région wallonne de réunir les représentants de chacune des Directions générales, à la réception du rapport annuel du Médiateur de la Région wallonne, traduit sans ambiguïté cette volonté d'ouverture au dialogue, non seulement à l'égard d'une Institution publique chargée d'instruire des réclamations de citoyens, mais aussi à l'égard de toutes ces personnes qui s'estiment lésées ou incomprises dans la manière dont elles sont traitées par l'Administration.

Il va de soi qu'au regard de la configuration de la future Administration wallonne qui se mettra en place dans les mois à venir, il conviendra d'actualiser et développer davantage encore les relations entre l'Administration et le Médiateur.

Nul ne contestera que l'interlocuteur privilégié du Médiateur est le Parlement wallon. Le fait que ce soit le Parlement qui rende public le rapport annuel du Médiateur, témoigne à lui seul du rôle qu'il joue dans la reconnaissance et la valorisation de la médiation régionale. C'est l'amplificateur nécessaire à l'action du Médiateur.

En 10 ans, les choses ont sans aucun doute évolué, notamment dans le cadre de la procédure interne au Parlement liée au rapport annuel. Celle-ci permet au Médiateur d'être en contact direct avec les parlementaires sur des matières techniques précises dont ils ont la compétence.

Le regret est sans aucun doute que les effets et les suites à l'égard de certaines recommandations, remarques, suggestions se font attendre et que les espoirs portés par les débats enrichissants en commission tardent à se concrétiser dans les faits. En effet, de nombreuses recommandations demeurent sans réaction, même si leur pertinence et leur opportunité, affichées et réitérées par le

Médiateur année après année, ne sont pas démenties par les parlementaires lors des auditions dans les commissions thématiques.

- Quel regret que la résolution adoptée par le Parlement wallon visant à **inscrire le droit à la médiation dans la Constitution**, signal fort de notre Région vers l'Etat fédéral pour promouvoir une citoyenneté assumée et renforcée, n'ait pas été prise en compte à l'occasion des récentes négociations.

- Quid de la **suspension du délai de prescription et de la légitimité d'intervention du Médiateur dans le cadre d'un recours administratif ?** Recommandation appuyée par l'ensemble des médiateurs parlementaires belges, à l'instar de ce qui existe dans de nombreuses autres institutions d'autres régions ou pays. Elle rencontre certes quelques réticences ou oppositions isolées mais le débat n'en est pas pour autant clos.

- Quid de la procédure de **traitement des réclamations de première ligne ?** Proposée à l'exemple positif d'une initiative similaire du Parlement flamand, que celui-ci a coulée dans un décret, cette recommandation a fait l'objet d'une proposition de décret lors de la précédente législature. Elle n'a été suivie d'aucun débat et n'a pas été relevée de caducité. Des procédures, telles que celle recommandée, voient le jour, de manière positive certes, mais élaborées de façon éparse et non coordonnée (logement social, distribution de l'eau).

- La **médiation à l'échelon des pouvoirs locaux**, et plus singulièrement des communes, où en est-on ? Le débat est partout, frileux dans notre Région. Pourtant, les recommandations dans ce domaine ont été maintes fois répétées, chaque année depuis 10 ans. Elles ont même reçu un écho favorable, notamment dans la déclaration de politique régionale de 2004 et le décret sur la démocratie locale (principe d'une médiation obligatoire dans les intercommunales). De plus, les encouragements, notamment européens, sont loin d'être timides. L'arbre porte des fruits mais ils sont encore bien verts.

- Quid de **l'évaluation et de l'actualisation des dispositions du décret du 22 décembre 1994 portant création de l'Institution de Médiateur de la Région wallonne ?** Rappelons la proposition Tillieux et consorts du 10 mars 2005 (doc 101(2004-2005)-n°1). Définitivement aux oubliettes ? Alors que l'ensemble des points soumis à la réflexion du Parlement est très loin d'avoir pu être examiné, en dehors d'une présentation sommaire à la Commission des affaires intérieures et de la fonction publique, le 3 mai 2005. Outre les questions de fond relatives au champ d'intervention du Médiateur de la Région wallonne, des suggestions d'amélioration du texte, de correction de dispositions à tout le moins inadéquates et de précision quant au statut du Médiateur mériteraient d'être prises en compte par le Parlement, seul habilité à intervenir en cette matière. Un travail d'évaluation de la loi du 22 mars 1995 relative au Collège des Médiateurs fédéraux a été entrepris en 2003 par la Chambre des Représentants. Il me semble utile et urgent, tant sur le plan juridique que politique, qu'une démarche similaire soit entreprise au niveau régional wallon.

page 11



Message du Médiateur

page 12



- Quid du problème récurrent des **aides ADeL**, qui a fait l'objet d'un rapport intermédiaire au Parlement (doc 487 (2006-2007)-n°1) en date du 22 septembre 2006, pour justement insister sur le caractère sensible de cette question dont les principales victimes sont parmi nos concitoyens les plus vulnérables ? Ce rapport, qui faisait suite à de nombreux contacts avec l'Administration (service du contentieux) et les cabinets ministériels concernés, insiste sur l'urgence et le caractère exceptionnel des mesures à prendre. Aucune réaction en dehors de quelques questions parlementaires, aucun débat en commission sur ce rapport intermédiaire, dont la possibilité est pourtant expressément prévue à l'article 16 du décret du 22 décembre 1994. Nous continuons donc à nous débattre dans des situations individuelles parfois dramatiques, alors que des mesures structurelles s'imposent.
- Quid de la réforme en profondeur du **prêt « jeunes »** annoncée depuis plusieurs années, pour pallier des difficultés (définition de la valeur vénale, des travaux pris en considération...) dont le Médiateur s'est fait à maintes reprises le porte-parole ?
- Quid des problèmes récurrents rencontrés dans le cadre de la **perception de la taxe radio-télévision**, comme ce fut le cas de la taxe sur les déchets ménagers ? Comme pour cette dernière, la solution radicale est-elle sa suppression ?

Dans les relations que j'ai nécessairement entretenues avec le Bureau du Parlement, notamment dans le cadre de la gestion financière et du personnel de mon Institution, je tiens à saluer pour sa disponibilité et ses conseils le Greffier, Monsieur Jean-Claude DAMSEAUX, ainsi que pour le suivi efficace qu'il a toujours assuré aux dossiers concernant le service du Médiateur de la Région wallonne. Je remarque également la discrétion du Bureau qui s'est toujours, au cours de ces 10 années, abstenu de toute ingérence dans la mission du Médiateur et la gestion de l'Institution, mais qui a toujours été présent avec efficacité et rapidité quand il s'est agi d'assister et de soutenir le Médiateur dans les domaines évoqués ci-dessus.

Ces 10 années aux commandes de la médiation wallonne m'ont permis de construire avec le Parlement wallon les conditions d'un partenariat solide qui doit encore évoluer et se développer. Si je compare la situation de mon Institution à celle vécue par certains de mes collègues, force est de constater que l'implication du Parlement wallon dans la médiation est réelle, forte et volontariste. Elle se manifeste notamment par la mise en œuvre de l'article 75 du Règlement d'ordre intérieur mais aussi par l'investissement personnel de Députés au sein des Commissions, voire dans certains cas directement auprès du Médiateur ou dans le cadre de questions parlementaires. C'est une preuve, s'il en est, que le rapport annuel est lu et, mieux encore, approprié par certains mandataires et, qu'à travers lui, c'est tout le travail de mon équipe qui est reconnu et apprécié.

En conclusion, 10 ans est encore un âge trop jeune pour se livrer à ses mémoires, mais suffisant pour commencer à évaluer le cours des événements avec un certain recul.

L'histoire nous jugera peut-être et j'espère qu'elle ne me démentira pas, mais j'ai la profonde conviction qu'avec l'ensemble de mon équipe, nous avons fait sortir de terre la médiation dans notre Région et que nous n'avons pas failli à notre mission.

Certes, il reste un long chemin à parcourir. Je céderai à mon successeur un outil de travail utile et nécessaire au contrôle et au renforcement de nos pratiques démocratiques et, plus qu'un outil et des procédures, une équipe de collaborateurs, jeune, motivée, enthousiaste.

Frédéric BOVESSE

page 13



Partie 2

Recommandations d'ordre général

-
- I. Introduction générale

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

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



Recommandations d'ordre général

I. Introduction générale

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

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

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

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

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



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

1. La fonction de médiation au niveau des pouvoirs locaux

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

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

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

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

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

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

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

² > Doc 102 (2004-2005) - n°1.





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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

En mai 2006, le Secrétariat général du MRW a décidé de créer un comité de coordination «relations avec le Médiateur», composé d'un représentant par Direction générale. Une réunion avec l'ensemble des correspondants s'est tenue en octobre 2006 afin de déterminer les modalités de collaboration entre les deux Institutions. Au cours de l'année écoulée, des rencontres ponctuelles et thématiques ont eu lieu entre les collaborateurs du Médiateur et du MRW.

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

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

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

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

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

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

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

2. Motivation des actes et décisions administratifs

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

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

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



3. Jurisprudence administrative

page 24



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

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

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

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

S'il est utile de recourir à de semblables recueils de pratiques et interprétations, afin d'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.

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

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

Devant le Parlement, le Médiateur a fait, à plusieurs reprises, le constat du caractère tardif des réponses de certaines Administrations et de l'absence quasi systématique d'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 du MRW et du MET ont mis en place une systématisation des accusés de réception. Le Médiateur reste toutefois attentif au contrôle et au respect de cette mesure.

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

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

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

De manière plus générale, il serait opportun que l'Administration dispose d'une certification pour chaque processus d'envoi de courriers aux citoyens (extrait de rôle, accusé de réception, communication d'une décision administrative, ...). Bien qu'en 2003, la taxe sur les déchets ménagers ait été abandonnée et soit actuellement en cours d'apurement définitif, il n'en demeure pas moins que d'autres taxations subsistent, comme la redevance 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 du MRW se sont engagées dans un système de Qualité Emas-Iso. D'autres démarches de qualité sont également d'actualité telles que le recours au cadre d'auto-évaluation de la fonction publique (CAF) par le Secrétariat général du MRW.

page 25



Partie 3

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 est louable et facilite les démarches du citoyen, elle présente, cependant, 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 se révèle particulièrement 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 l'Administration ou l'avait été tardivement alors qu'ils prétendaient avoir adressé leur dossier dans les délais.

Si l'on peut parfois douter de la bonne foi de certains demandeurs, on ne peut écarter les 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.



Les interventions du Médiateur

- I. Action sociale et santé
- II. Environnement, ressources naturelles et eau
- III. Politique agricole
- IV. Aménagement du territoire
- V. Logement
- VI. Transports
- VII. Equipement
- VIII. Energie
- IX. Emploi et formation
- X. Economie
- XI. Fiscalité
- XII. Pouvoirs locaux
- XIII. Dossiers ne relevant pas de la compétence du Médiateur



Liste récapitulative des recommandations spécifiques à l'exercice 2006-2007

Recommandation 2007-01

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

Recommandation 2007-02

Intégration de la personne handicapée -
Rationalisation et complémentarité des recours

Recommandation 2007-03

Intégration de la personne handicapée -
Aides matérielles - Simplification de la procédure
d'intervention financière dans l'achat des produits
absorbants

Recommandation 2007-04

Intégration de la personne handicapée -
Simplification de la procédure d'introduction de la
demande d'aide individuelle

Recommandation 2007-05

Intégration de la personne handicapée -
Accueil et hébergement - Révision des critères de
programmation

Recommandation 2007-06

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

Recommandation 2007-07

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

Recommandation 2007-08

Distribution d'eau - Surconsommation - Alerter
le consommateur

Recommandation 2007-09

Aménagement du territoire - Recevabilité de la
déclaration urbanistique

Recommandation 2007-10

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

Recommandation 2007-11

Aménagement du territoire - Accessibilité des
personnes handicapées aux complexes cinématog-
raphiques

Recommandation 2007-12

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

Recommandation 2007-13

Aides au logement - Définition de l'enfant
à charge

Recommandation 2007-14

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

Recommandation 2007-15

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

Recommandation 2007-16

Aides au logement - Prime à la construction

Recommandation 2007-17

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

Recommandation 2007-18

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

Recommandation 2007-19

Logement social - Charges locatives -
Remboursement des provisions





Recommandation 2007-20

Logement social - Détermination du loyer



Recommandation 2007-21

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



Recommandation 2007-22

Primes à l'énergie - Définition de la notion de jour ouvrable



Recommandation 2007-23

Primes à l'énergie - Allongement du délai pour l'envoi de documents complémentaires

Recommandation 2007-24

Primes à l'emploi - Remboursement de la prime au prorata

Recommandation 2007-25

Primes à l'emploi - Conditions de remboursement des primes

Recommandation 2007-26

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

Recommandation 2007-27

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

I. Action sociale et santé

1. Intégration des personnes handicapées

L'année 2007 est à double titre une rude année pour l'AWIPH. Une année de changement de management et l'année d'un nouveau contrat de gestion quinquennal. Le Médiateur n'a reçu aucune réclamation concernant directement ces deux événements. Cependant, il a été alerté par le ton acerbe de certains réclamants et par l'amalgame qu'ont pu faire des citoyens mécontents d'une décision les concernant, en particulier durant la période la plus médiatisée des événements qui ont secoué l'AWIPH.



Les réclamations reçues par le Médiateur concernant l'AWIPH restent stables. Depuis quelques années, plusieurs thèmes relevés dans les rapports d'activités font écho à des problématiques connues, et parfois récurrentes, au sein des départements de l'Agence.

Plusieurs objectifs du Contrat de gestion 2007-2011 viennent à l'appui de cette constatation. Ainsi les difficultés budgétaires et organisationnelles qu'entraîne la progression constante des besoins des personnes handicapées notamment liée aux facteurs de vieillissement de la population et d'accroissement des conditions socio-économiques des plus vulnérables. Ainsi aussi l'enjeu majeur que constitue la préservation de la qualité de vie des proches et des familles, qui jouent un rôle indispensable dans le soutien des personnes handicapées.

Les axes stratégiques du Contrat montrent également plusieurs lignes directrices en relation avec les recommandations du Médiateur :

- » formaliser les synergies entre les politiques régionales, communautaires et fédérales (recommandations 2006 sur les accords de coopération visant la libre circulation des personnes handicapées, recommandation 2004-2005 sur la révision des catégories de handicaps, recommandation relative à la simplification et l'uniformisation de l'élaboration des dossiers de base, la dispersion de l'information et les difficultés d'aiguillage entre les niveaux institutionnels,...) ;
- » prioriser la prise en charge des besoins des personnes atteintes des handicaps les plus lourds (recommandation sur la régularisation des catégories C, recommandation sur la simplification des démarches pour le renouvellement de certaines aides matérielles au profit des polyhandicapés,...);



Recommandation 2007-01

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

Le Médiateur recommande que cette régularisation 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 soit finalisée la révision des catégories (d'admission et de subventionnement) tel que le prévoyait déjà le premier contrat de gestion de l'AWIPH.





- » garantir une réponse spécifique et adaptée aux personnes en situation de grande dépendance ;
- » simplifier les démarches administratives en matière de paiement (recommandation sur l'antériorité de la prestation) ;
- » revoir des modalités d'intervention en aide matérielle (recommandation visant la mise place de travaux relatifs aux catégories de handicap) ;
- » favoriser l'intégration des personnes handicapées sur le marché de l'emploi (remarque sur l'application des quotas d'emploi dans la fonction publique...).

Le Médiateur porte également un intérêt particulier à l'article 13 du contrat de gestion relatif au développement d'un système intégré de gestion des plaintes. En effet, depuis plusieurs années, le Médiateur a relevé la nécessité d'instaurer une procédure de traitement des plaintes de première ligne, interne à l'Administration. Le contrat de gestion offre une réelle opportunité de mener plus loin une réflexion sur une procédure de traitement des réclamations concertée, claire, répondant aux critères d'indépendance nécessaires, selon le niveau de traitement.



Recommandation 2007- 02

Intégration de la personne handicapée - Rationalisation et complémentarité des recours

Face à la multiplicité des niveaux actuels de traitement de ces contestations au sein de l'Agence d'une part et, d'autre part, en regard des missions qui lui sont confiées, le Médiateur recommande qu'une concertation concrète soit menée entre l'AWIPH et son service afin d'éviter la confusion dans la gestion des plaintes et de médiation. En outre, il rappelle l'engagement de l'AWIPH à fournir le dossier issu de la médiation aux membres des différents conseils de gestion et d'avis durant des procédures de réexamen.

> 1.1. Les aides individuelles

Le département des Aides individuelles avait fait l'objet d'un constat de volonté de collaboration très encourageante durant l'exercice précédent. Ce rapport d'activités relevait des initiatives intéressantes, telles que la création par le comité de gestion des groupes de travail qui avaient intégré dans leur programme différents points soumis par le Médiateur. Force est de constater après une année que les premiers rapports de ces groupes de travail viennent à peine d'être rendus. Certains groupes de travail ne se sont réunis qu'une seule fois. Le Médiateur regrette que cette initiative n'ait pas abouti à des changements de pratiques concrets tels que la révision de la règle de l'antériorité de la demande avant achat, ou encore la simplification des procédures relatives aux aides à l'hygiène. Cependant sur ce dernier point, cinq réclamations portées à sa connaissance ont abouti à une révision de la décision de refus de l'Agence.

Ces dossiers concernaient des personnes qui avaient envoyé les factures d'achat de produits absorbants au-delà du délai de rigueur.

La décision de refus de l'Agence se fondait sur l'article 12, alinéa 2, de l'arrêté du Gouvernement wallon du 4 février 2004 qui fixe un délai de six mois pour autoriser le remboursement des factures.

Le Médiateur a recommandé que les démarches administratives imposées aux conjoints ou parents ayant la charge d'une personne atteinte d'un handicap lourd, mais également aux personnes handicapées elles-mêmes qui assument leur autonomie et un emploi, soient revues dans le sens d'une simplification maximale. Tout au moins, les erreurs de parcours ne devraient pas être immédiatement sanctionnées, en particulier lorsque est intervenue une modification réglementaire encore plus contraignante qu'auparavant.

Il a également souligné que les situations sociales des familles concernées mettent à mal l'argument froidement budgétaire. Que représente le coût des langes en regard d'une prise en charge institutionnelle ? Ce maintien en milieu de vie ordinaire ne correspond-il pas précisément aux objectifs du Contrat de gestion ?

Le dernier rapport annuel du Médiateur relevait aussi l'inadéquation de la mesure obligatoire biennale de renouvellement d'octroi de l'intervention dans l'achat des produits absorbants pour des personnes chez qui aucun espoir d'amélioration de santé n'est à espérer. Tel que précisé ci-dessus, l'Agence s'était d'ailleurs engagée à cet égard à réfléchir à une mesure de simplification administrative.



Recommandation 2007- 03

Intégration de la personne handicapée - Aides matérielles - Simplification de la procédure d'intervention financière dans l'achat des produits absorbants

Le Médiateur attire une nouvelle fois l'attention du Parlement sur la lourdeur et l'inutilité de ce type de démarches administratives en particulier, exigées aux personnes polyhandicapées. Il recommande l'abandon de l'obligation de renouvellement de la demande d'intervention sur les produits absorbants pour les personnes polyhandicapées.

Le Médiateur se réjouissait également des efforts d'information consentis par l'Agence au sujet de la limitation d'intervention pour les personnes qui ont atteint 65 ans au moment de l'introduction de leur première demande, mais il avait cependant recommandé une diffusion plus large de cette condition d'intervention. Plusieurs réclamations à ce sujet viennent confirmer, cette année encore, le besoin de réitérer cette information et d'entreprendre plus activement la sensibilisation des milieux hospitaliers, des Centres publics d'aide sociale et la collaboration active de l'ensemble du Ministère de la Région wallonne.

Les précédents rapports annuels ont évoqué la question redondante de l'antériorité des prestations. La réglementation impose aux bénéficiaires potentiels des aides matérielles d'introduire leur demande d'intervention avant d'acquiescer le bien sollicité. Plus exactement, l'article 12 de l'arrêté du





Gouvernement wallon du 12 février 2004⁶ précise que les prestations d'aide matérielle ne sont prises en charge que si elles sont livrées ou prestées au plus tôt le jour de la date d'introduction de la demande.

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

Recommandation 2007- 04



Intégration de la personne handicapée - Simplification de la procédure d'introduction de la demande d'aide individuelle

Le Médiateur rappelle et recommande que la décision de refus d'intervention au motif d'une acquisition de matériel antérieure à l'introduction de la demande pouvant s'avérer lourde de conséquences à l'endroit de ces familles, cet obstacle à leur octroi devrait être levé à l'instar des modalités de la prime à l'utilisation rationnelle de l'énergie, qui s'inscrit dans le cadre de la simplification administrative : le demandeur doit introduire sa demande dans les trois mois prenant cours à la date de la facture.

Dossier 2007-386

Intégration de la personne handicapée - Oubli de transmettre les factures dans les délais requis

Madame M... interpelle le Médiateur à la suite d'un refus de remboursement des frais d'ouate cellulosique destinée à son conjoint. Elle évoque les difficultés familiales qu'elle a rencontrées au mois de juin dernier telles que l'intervention chirurgicale qu'a subi sa fille, lui imposant de s'occuper de ses petits-enfants durant six semaines. Madame M... souligne que ses journées n'étaient pas assez longues pour s'occuper seule de son mari impotent et vivant à domicile, de sa propre mère âgée, de ses petits-enfants et de sa fille à l'hôpital. En outre, elle explique aussi qu'elle a oublié durant cette période surchargée, le changement de délai notifié dans la dernière décision (passage d'un an à six mois) et qu'elle a fonctionné « sur l'habitude ». Elle précise qu'elle est désolée d'avoir laissé passer cette date et qu'elle sera particulièrement attentive pour les achats suivants.

Le Médiateur relève également des entretiens de médiation, que Monsieur M... était hébergé en centre résidentiel avant de réintégrer le milieu familial sur la volonté expresse de son épouse qui estimait pouvoir s'en occuper.

Le Médiateur fera ainsi part de ces divers éléments contextuels à l'AWIPH, souhaitant qu'une révision du dossier soit opérée.

En réponse à cette demande de médiation, et sur base des arguments avancés, l'Agence a décidé d'accorder le remboursement desdites factures d'un montant total de 407,90€.

> 1.2. Accueil – Hébergement et emploi

Trois demandes de médiation visant l'absence de solution (ou de solution satisfaisante) d'accueil de jour de personnes atteintes de lourds handicaps sont parvenues au service du Médiateur. Deux d'entre elles concernaient la région de Charleroi, la 3^{ème} celle de Liège.

Il est à noter que chacune de ces familles a souligné la qualité de l'accompagnement et des recherches effectuées par les agents de l'AWIPH en charge du suivi de la liste des demandes prioritaires. Le moratoire fixé par le Gouvernement wallon dans le décret du 6 avril 1995, génère depuis plusieurs années une carence de places disponibles dans certaines régions, en particulier à destination des personnes polyhandicapées. Il est à relever que des formules alternatives ont été réalisées par le biais des conventions nominatives, et d'un programme de transformation d'agrément des services existants. Cependant, ces avancées n'ont pas suffi à répondre dans des délais raisonnables aux besoins de ces personnes en grande difficulté.

Le Médiateur se réjouit de la révision récente (20 septembre 2007) de l'arrêté du Gouvernement du 9 octobre 1997 qui autorise, dès l'exercice budgétaire 2007, la levée du moratoire. La programmation de 50 nouvelles places d'accueil de jour sera réalisée dans les régions du Hainaut occidental et de Liège. Il relève cependant que cette intéressante initiative ne pourra atteindre son objectif que si les places créées sont effectivement attribuées aux personnes lourdement handicapées, et qui plus est, inscrites sur la liste des demandes prioritaires.

Recommandation 2007- 05



Intégration de la personne handicapée - Accueil et hébergement - Révision des critères de programmation

Le Médiateur recommande qu'une programmation plus fine de la répartition géographique des services soit entreprise sur base de critères multiples (sociologiques, densité de la population, ...) et que de nouveaux efforts budgétaires soient consacrés à l'ouverture de places adaptées aux personnes souffrant de handicaps lourds, en conformité aux priorités que s'est assignées le Gouvernement à travers le Plan Marshall wallon et le Contrat de gestion de l'AWIPH. Il préconise également une collaboration renforcée avec la Communauté française afin de pouvoir procéder anticipativement à des estimations de la demande d'accueil des jeunes sortant de l'enseignement spécial.



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

2. Les maisons de repos

page 36



Le Médiateur soulignait, dans ses trois derniers rapports annuels, l'importance que revêt le contrôle des conventions de séjour en maison de repos. Il préconisait l'examen systématique de ces conventions à l'occasion des demandes de renouvellement d'agrément et lors de chaque première inspection des services nouvellement agréés. En outre, il recommandait que la levée des mesures de suspension d'agrément soit conditionnée au contrôle préalable, in situ, de la mise en conformité des conventions existantes, et des conventions-types, destinées aux nouvelles entrées.

En effet, les mesures de suspension, en l'état actuel de la réglementation et des procédures administratives en vigueur, n'ont qu'une influence très limitée sur les dysfonctionnements constatés dans les maisons de repos. Pour preuve, une réclamation relative à une maison de repos dont l'agrément avait été suspendu en 2003 et levé trois mois plus tard, alors que les conventions de séjour comportaient toujours des points non réglementaires concernant la facturation de l'hébergement. Cette année encore, nous avons pu constater que cette maison de repos n'avait pas respecté l'obligation de placement de la garantie sur un compte bancaire individualisé. Par ailleurs, nous avons constaté que cette maison de repos avait continué à accueillir de nouveaux résidents malgré la mesure de suspension.

Auparavant, l'INAMI interrompait son intervention financière durant la mesure de suspension, ce qui constituait un moyen de pression très efficace sur les gestionnaires laxistes ou peu scrupuleux.

Aujourd'hui et comme l'année précédente, ce n'est plus le cas puisque l'INAMI considère que la maison de repos soumise à la mesure de suspension est toujours agréée⁷.



Constatant la carence de moyens coercitifs à la disposition de l'Administration wallonne face à cette situation, le Médiateur avait déjà souligné, dans son précédent rapport, l'importance d'engager de nouveaux pourparlers avec le Ministre fédéral de la santé publique et des affaires sociales, afin que de réelles contraintes puissent être appliquées envers les gestionnaires de maisons de repos qui ne respecteraient pas les conditions d'agrément. Contact pris en septembre 2007 avec le cabinet de l'action sociale et de la santé, il apparaît que les difficultés persistent mais qu'une rencontre devrait être prochainement fixée à cet effet avec les autorités fédérales. Le Médiateur reste attentif à l'évolution de ce dossier.



Dossier 2007-1436

Maisons de repos - Garantie déposée par un résident

Par un courrier du 25 mars 2007, Madame Z... fait part au Médiateur d'une contestation concernant le fonctionnement de la maison de repos « J ». Madame Z... explique plus précisément qu'à sa plus grande surprise, le compte bancaire ouvert en 1999 par ladite maison de repos pour y déposer la caution versée par une parente aujourd'hui décédée n'avait jamais été approvisionné. Dès lors, ajoute-t-elle, comment récupérer cette somme et les intérêts y afférents ?

Au vu des éléments en sa possession, le Médiateur l'informe que la garantie, lorsqu'elle est exigée, doit être placée par les parties sur un compte individualisé, ouvert au nom du résident auprès d'une institution bancaire, en mentionnant son affectation. Les intérêts produits par la somme placée sont capitalisés. En outre, il ne peut être disposé du compte de garantie qu'au profit de l'une ou l'autre partie, soit moyennant production d'un accord écrit, établi postérieurement à la conclusion de la convention, soit d'une copie conforme de l'expédition d'une décision judiciaire exécutoire. Au terme de la convention, la garantie est remise au résident ou à ses ayants droit, déduction faite de tous les frais éventuellement dus. Corollairement, si la parente en question avait bien confié cette somme à la maison de repos, cette somme aurait dû être versée sur le compte bancaire visé. Toutefois, le Médiateur précise également que tout litige concernant l'exécution de la convention de séjour est de la compétence des tribunaux civils.

Le Médiateur l'informe, par ailleurs, qu'à la suite de son interpellation de l'Administration, la requête a été transmise par la Ministre au Procureur du Roi territorialement compétent. A ce jour, le Parquet n'a pas encore donné suite.

page 37



⁷ L'arrêté ministériel du 6 novembre 2003 déterminant notamment les conditions générales de l'intervention de l'INAMI, fixe en son article 30, les critères auxquels doivent répondre les institutions pour prétendre à l'allocation forfaitaire pour les soins et l'assistance dans les actes de la vie journalière, à savoir au 1° : « être agréées par l'autorité compétente ».

II. Environnement, ressources naturelles et eau

1. Environnement et ressources naturelles

› 1. 1. Information et participation du citoyen à l'environnement

Le droit de l'environnement est une discipline jeune qui s'est constituée petit à petit par couches transversales sur la base de matières diverses qui ont en commun d'avoir un impact des incidences sur notre environnement.



Il en va ainsi, à titre d'exemples, de la gestion des eaux souterraines, du captage de l'eau, de la pollution par le bruit, de l'installation d'une porcherie, de l'édification d'une station d'épuration, de la gestion ou le recyclage des déchets, ... toutes les matières qui ont un autre point commun, celui d'être « régionalisées ».

Les règles qui régissent ces matières ne sont pas forcément identiques et ne simplifient pas la vie du citoyen qui revendique le droit d'être informé des décisions concernant son cadre de vie, le pouvoir de participer au processus d'élaboration de ces décisions au nom de la transparence, et d'accéder à la justice en matière d'environnement... revendications qui constituent autant de champs d'intervention et domaines d'action des institutions d'Ombudsman, dont l'Institution de Médiateur de la Région wallonne.

La ratification par l'Union européenne, le 17 février 2005, de la Convention d'Aarhus (Danemark) du 25 juin 1998 qui garantit : « l'accès à l'information, la participation du public au processus décisionnel et l'accès à la justice en matière d'environnement », et le fait que l'Union européenne ait adopté en 2003 et 2005, une série de directives dans le but de régler la transposition de la Convention d'Aarhus dans les Etats membres, montrent que la qualité et la protection de l'environnement, ainsi que l'accès à la justice en matière d'environnement, sont devenus des valeurs croissantes aux niveaux international et communautaire.

Durant cet exercice 2007, un nombre peu élevé de réclamations a été introduit auprès du Médiateur de la Région wallonne, relatives aux préoccupations environnementales et aux difficultés rencontrées par les personnes morales et privées, avec les services administratifs compétents du Ministère de la Région wallonne.

De ce chiffre, on peut émettre les hypothèses :

1) Le législateur wallon n'est pas ou n'est plus en reste des Etats membres de l'Union européenne et tente de rencontrer les revendications des citoyens, portant sur une bonne information, une meilleure participation au processus de décision en matière d'environnement, de bonnes prévention et gestion de l'environnement, et une éducation à l'environnement. En témoignent :



- a) L'amélioration continue du décret du 11 mars 1999 relatif au permis d'environnement dont la réforme, faut-il le rappeler, avait constitué une évolution ambitieuse du droit wallon de l'environnement ; par notamment le décret du 1^{er} juin 2006 modifiant les articles 4, 111 et 127 du Code wallon de l'aménagement du territoire, de l'urbanisme et du patrimoine (MB 15/06/2006) ; le décret du 7 juillet 2006 (MB 09/08/2006), le décret du 10 novembre 2006 modifiant le Livre 1^{er} du Code de l'environnement « relatif à l'évaluation des incidences des projets sur l'environnement » (MB 24/11/2006) ;
- b) l'adoption récente du décret du 31 mai 2007 « relatif à la participation du public en matière d'environnement » (MB 10/07/2007), lequel nécessite encore pour son entrée en vigueur, un arrêté d'exécution. Ce décret institue entre autres « un conseiller en environnement » qui est une personne de contact et d'information pour la population sur toutes les questions relatives à la protection de l'environnement ».

Le Médiateur considère que cette action structurante et cet effort de synthèse, faits d'ailleurs dans le cadre de la transposition nécessaire des Directives européennes, répondent aux souhaits et/ou recommandations du Médiateur (qui dans les précédents rapports pointaient la lenteur administrative, l'insuffisance de la coordination des services administratifs, le manque d'information etc.) et constituent des avancées concrètes de démocratie participative des citoyens.

Cependant, le Médiateur estime qu'il convient de prendre le temps d'analyser la portée et l'impact en efficacité, à long terme, de ces législations et surtout laisser le temps aux citoyens d'assimiler les réformes et de les décoder, car aujourd'hui, qui peut encore opposer à un citoyen récalcitrant ignorant les règles, le fameux adage « nul n'est censé ignorer la loi ».

- 2) L'Administration régionale wallonne tente de s'accommoder au mieux des contraintes pratiques et de faire preuve d'une meilleure proximité à l'égard du citoyen. En témoignent :
 - a) la réalisation par l'Administration d'un site thématique d'informations sur l'environnement contenant une présentation générale de la nouvelle réglementation et la jurisprudence de la commission de recours pour le droit d'accès à l'information en matière d'environnement. Ce site intitulé http://environnement.wallonie.be/droit_information rencontre également les recommandations du Médiateur de la Région wallonne.
 - b) la rédaction par la DPE et l'UVCW d'un vade-mecum portant sur la législation environnementale.
 - c) l'application et le succès grandissant du protocole de collaboration, initié en 2002 par l'Union des villes et des communes de Wallonie, entre les communes (qui le souhaitent) et la DPE. Ceci ayant peut-être pour effet moins de réclamations concernant la délinquance environnementale, adressées au Médiateur de la Région wallonne.

> 1. 2. Plaintes environnementales

Pour rappel, ce protocole de collaboration répartit les tâches entre la commune en tant qu'autorité de proximité et la Division de la Police de l'environnement en tant que police spécialisée, « dans le but de gérer de manière optimale et efficace la délinquance environnementale⁸ ». Cependant, cette répartition des tâches n'est pas cloisonnée. Ces deux autorités peuvent en effet intervenir dans les mêmes matières, l'une en tant qu'autorité de proximité et l'autre dans des domaines plus spécialisés.

Les nuisances dénoncées sont diverses : dépôt de déchets, nuisances sonores, écoulement d'eau... On constate également des réclamations relatives à l'absence de permis d'exploitation ou au non-respect des conditions de permis d'exploitation, qui se sont avérées être des conflits privés et des dénonciations entre voisins, relevant du juge civil, plutôt que des infractions à la législation environnementale.

Une illustration de notre propos est traduite par une réclamation ayant pour objet des nuisances environnementales et sonores d'origine éolienne. Elle a été introduite auprès du service du Médiateur à titre conservatoire et préventif, à l'encontre d'un projet d'implantation d'une éolienne. Elle a été, en l'espèce, transmise au Ministre de tutelle, car le demandeur s'indignait de l'absence d'une réponse directe du Ministre. Il avait préalablement interpellé ce dernier en contestant le cadre normatif pour l'établissement des études d'incidences sur l'environnement et en mettant en évidence des nuisances environnementales et de santé sur la base d'une étude scientifique. S'excusant de la réponse tardive, le Ministre de tutelle a pris acte des observations du réclamant et a annoncé qu'il demandait à la Cellule « Développement territorial » de son Cabinet de rester attentive à l'évolution de la situation.

Retenons également la réclamation introduite par un service de Police, qui a signalé un chenil exploité sans autorisation.

Les voisins du chenil se sont plaints à la Police qui a fait le relais auprès du Médiateur. Contact a été pris avec la Division de la Police de l'environnement qui a confirmé l'arrêt de l'exploitation suite au refus de permis unique.



Dossier 2007-07

Plaintes environnementales - Quai de chargement fluvial

Le Médiateur a été interpellé, en juillet 2004, concernant les nuisances occasionnées par un quai de chargement fluvial.

En l'espèce, il s'agit d'un quai privé, situé dans le périmètre d'un lotissement délivré dans les années '60, appartenant à un carrier, et exploité par lui seul.

Les réclamants, habitant la parcelle voisine, se plaignent des nuisances occasionnées par l'exploitation du quai.

Effectivement, des camions, en provenance de la carrière, viennent y décharger leur contenu dans des péniches. Outre le bruit, ce chargement occasionne une poussière importante, difficile à supporter.

Les riverains indiquent que les conditions du permis d'extraction pour l'exploitation de dépendances de carrières, délivré en 2001, ne sont pas respectées.





Interpellée par le service du Médiateur, la DGRNE précise, dans un premier temps (août 2004), que le permis n'est effectivement pas respecté, et adresse un avertissement à l'exploitant.

Cependant, les réclamants reprennent contact avec le Médiateur un an plus tard. Ils considèrent en effet que la situation n'a guère évolué.

Le Médiateur réinterpelle la DGRNE qui semble avoir une nouvelle lecture du dossier. Effectivement, celle-ci indique que les nuisances générées doivent être davantage considérées comme des troubles de voisinage que comme des infractions au permis d'exploiter.

Le Médiateur s'étonne de cette réponse, dans la mesure où rien ne semble avoir changé dans les conditions d'exploitation depuis août 2004, date de l'avertissement de la DGRNE. Au contraire, le volume de matériaux chargé depuis le quai ne cesse de croître.

Après plusieurs interpellations, une réunion de médiation est organisée en juin 2006, qui réunit la Division de la Police de l'environnement (DPE), la Direction des préventions et des autorisations (DPA), le Bourgmestre de la localité et les réclamants.

Cette réunion débouche sur deux pistes de solution. D'une part, il est convenu que police locale et DPE vont régulièrement opérer des constats afin de mieux cerner l'état des lieux.

D'autre part, la DPA indique qu'elle présentera une solution technique de nature à réduire les nuisances, solution qui pourrait figurer dans une demande de modification du permis d'extraction.

Un an plus tard, une réunion de suivi est organisée avec les mêmes intervenants.

Il apparaît qu'une demande de modification de permis a bien été déposée. Cependant, celle-ci ne comporte pas de nouvelles conditions d'exploitation du quai de chargement, se limitant à prévoir la création d'un comité d'accompagnement.

A cet égard, la DPA précise qu'il est difficile de prévoir d'autres conditions d'exploitation, dans la mesure où l'on ne peut imposer à l'exploitant qu'une obligation de moyen.

En outre, le représentant de la DPA signale qu'il n'a pas de base légale sur laquelle il pourrait s'appuyer pour imposer de nouvelles conditions d'exploitation.

Effectivement, il précise que, jusqu'à présent, des conditions d'exploitation avaient été fixées, au titre de dépendances de carrières.

Or, le décret du 4 juillet 2002 sur les carrières, et modifiant certaines dispositions du décret du 11 mars 1999 relatif au permis d'environnement, définit dorénavant les dépendances de carrières comme « les installations établies au voisinage des activités, nécessaires à la mise en valeur des produits y extraits »⁹.

Dès lors que le quai n'est pas situé « dans le voisinage des activités », il ne serait pas soumis au permis d'extraction.

De plus, ce genre d'activité n'est pas repris dans l'arrêté « nomenclature ». Il en résulte qu'on ne peut réglementer le quai, si ce n'est par des arrêtés de police, comme un simple problème de voisinage.



Recommandation 2007- 06

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.



2. Eau – Epuration

Dans le cadre de la politique de gestion de l'eau et de la transposition des directives européennes (notamment la directive n°91/271/CEE), relative à l'épuration des eaux usées industrielles et des agglomérations de plus de 2000 habitants, la Région wallonne, en matière d'égouttage, a prévu dans le Code de l'eau (R401 à 408) trois régimes d'assainissement¹⁰ des eaux usées, avec un plan d'assainissement¹¹ par sous-bassin hydrographique¹², en remplacement des plans communaux généraux d'égouttage¹³ :

- » Le régime d'assainissement collectif
- » Le régime d'assainissement autonome
- » Le régime d'assainissement transitoire



Deux réclamations ont particulièrement retenu notre attention. L'une par le fait qu'elle invite à une réflexion sur la prise d'effet de la mesure d'exonération du Coût Vérité Assainissement ayant trait à la prime à l'installation d'une station d'épuration individuelle ; la deuxième parce qu'une confusion des autorités locales a privé le demandeur de la prime régionale à l'installation d'une station d'épuration individuelle.

¹⁰ Anciennement le règlement général d'assainissement des eaux urbaines résiduaires (RGA) adopté par l'arrêté du Gouvernement wallon du 22 mai 2003.

¹¹ Carte hydrographique et rapport y relatif.

¹² Une approche scientifique basée sur des caractéristiques hydrographiques. (sous-bassin = toute zone dans laquelle toutes les eaux de ruissellement convergent à travers un réseau de rivières, de fleuves et éventuellement de lacs vers un point particulier d'un cours d'eau. (sous-bassin hydrographique wallon = la portion d'un bassin hydrographique wallon, tel que prévu par le Code de l'eau).

¹³ Approche administrative basée sur des limites territoriales des communes et des provinces.



Dossier 2007-1817

Eau - Epuration - Station d'épuration individuelle des eaux usées : Coût Vérité Assainissement

Dans le cadre de la réglementation prévue par le Code de l'eau et dans le contexte des avantages financiers liés au placement d'un système d'épuration individuelle, Monsieur L... a sollicité l'intervention du Médiateur pour ce qui est de l'application de l'exonération de la taxe sur le rejet des eaux Coût Vérité Assainissement.

Le réclamant a installé une station individuelle d'épuration des eaux usées dans sa maison située en zone d'épuration individuelle au plan communal d'égouttage.

Par un courrier daté du 22 janvier 2007, le Ministre informe le réclamant qu'il est bénéficiaire de la prime à l'installation de la station individuelle d'épuration des eaux usées et que ses coordonnées au distributeur publique d'eau alimentaire « en vue de ne plus appliquer le coût vérité à l'assainissement au volume d'eau consommé, et ce dès l'exercice de consommation qui suivra la notification de l'ordre d'exemption ».

Puisqu'il épure lui-même les eaux rejetées, Monsieur L... considère que le coût vérité assainissement ne doit donc plus lui être appliqué. Il s'interroge surtout sur les raisons pour lesquelles la consommation de 2006 n'est pas prise en considération pour l'exemption, puisque l'eau a été traitée et donc épurée par ses propres soins. Pourquoi faudrait-il attendre l'année 2007 ! Il pense légitimement qu'une exonération sur l'année en cours de construction serait plus judicieuse et propose, au minimum, une exonération au prorata.

Le Médiateur accueille assez favorablement les arguments de Monsieur L... Il interpelle à ce propos la Direction générale des ressources naturelles et de l'environnement et lui demande son avis sur la prise d'effet de la mesure d'exonération du coût vérité assainissement, dès l'exercice de facturation couvrant la période d'implantation du dispositif.

La Direction générale des ressources naturelles et de l'environnement se montre réceptive à la proposition en attirant toutefois l'attention du Médiateur sur les risques encourus et les conséquences de l'adoption d'une telle mesure. Elle suggère une solution pour éviter ceux-ci.

En effet, la Direction générale explique que depuis janvier 2004, la procédure de restitution annuelle de la taxe et du coût vérité assainissement a été remplacée par la démarche d'exonération avec prise d'effet de ces avantages financiers à partir de la période de facturation qui suit la date de notification de la décision favorable en vertu de l'article R388 du Code de l'eau.

La perception annuelle du Coût Vérité Assainissement par les distributeurs via la facture de régularisation à des périodes différentes de l'année, ne permet pas de lier aisément la période de consommation à la décision accordée par l'Administration. Cependant, les services administratifs n'ont aucune objection à ce que l'exonération du coût vérité assainissement soit effective le plus tôt possible dans la procédure.

Une modification des dispositions réglementaires du chapitre 7 du Code de l'eau pourrait être faite dans ce sens.

Reste qu'il convient d'interroger les distributeurs d'eau sur les possibilités techniques d'adopter les facturations en fonction de ce nouveau paramètre.

Cela risque d'accroître la gestion administrative des dossiers aussi bien pour l'Administration que pour le distributeur d'eau.

L'attention est également attirée sur les personnes qui disposent de systèmes d'épuration indivi-

duelle, installés depuis plusieurs années. Une telle proposition ouvre le droit à la restitution de la taxe et du coût vérité assainissement depuis la mise en service sans aucune garantie des performances et du bon fonctionnement du produit durant les périodes écoulées.

Une adaptation réglementaire devra impérativement tenir compte de cet élément, en n'accordant, par exemple, la restitution que sur le dernier exercice de facturation émise par le distributeur.

Le Médiateur envisage d'approfondir cette réflexion avec l'Administration compétente et les institutions concernées.



Recommandation 2007 - 07

Epuration 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.



Dossier 2007-1325

Eaux usées - Prime régionale à l'installation d'une station individuelle d'épuration des eaux usées - Confusion des autorités communales

Dans le cadre de l'aménagement de son habitation, Madame F... a introduit une demande de permis d'urbanisme dans laquelle était prévu l'emplacement d'une station d'épuration individuelle.

Sa demande était motivée par le fait que son habitation est située, à l'époque de son acquisition et selon les autorités communales, en zone d'épuration individuelle dans le Plan Communal Général d'Égouttage.

Début 2006, Madame F... commande les travaux d'installation de la station d'épuration individuelle.

Les travaux terminés, l'intéressée introduit une demande de prime à l'installation pour une station d'épuration individuelle, conformément au Code de l'eau, laquelle est réceptionnée par l'Administration régionale wallonne compétente, en juillet 2006.

Le bénéfice de la prime sollicitée est refusé à Madame F..., au motif que son habitation est située en zone d'assainissement transitoire, telle que délimitée par le Plan d'Assainissement Sous-bassin Hydrographique (PASH) où l'habitation est située, approuvé par arrêté du Gouvernement wallon du 29 juin 2006.

Madame F... sollicite l'intervention du Médiateur. Du fait que le chemin où se situe l'habitation de Madame F... ne sera pas raccordé aux égouts avant une bonne dizaine d'années, il serait équitable et raisonnable de faire droit à sa demande.





Le Médiateur relève, par ailleurs, un problème de légalité pour ce qui est de la décision de refus d'octroyer la prime. En effet, si l'adoption de l'arrêté du Gouvernement wallon date du 29 juin 2006, sa publication au Moniteur belge est intervenue le 15 septembre 2006.

Cela signifie que le PASH ou plus précisément l'arrêté du Gouvernement wallon n'est opposable aux tiers, c'est-à-dire en l'occurrence à Madame F..., qu'à partir du jour de sa publication au Moniteur belge (sauf si le PASH confirme le PCGE : dès lors la date de référence est la date du PCGE).

Or, Madame F avait bien commandé les travaux avant la publication de l'arrêté du Gouvernement wallon, modifiant le statut de la zone et avant l'adoption même de cet arrêté, le 29 juin 2006.

Si l'habitation de Madame F... est bien en zone d'épuration individuelle, elle était obligée de s'y conformer d'autant qu'elle y a été encouragée par les autorités communales.

Une réunion a lieu à ce propos entre la représentante du Médiateur, le Directeur de la Direction de la taxe et redevance à la Division de l'eau et le représentant du Ministre.

Il en résulte qu'au moment où Madame F... a effectué ses travaux, le PASH n'était pas encore adopté par le Gouvernement wallon. C'était donc le régime d'assainissement défini dans le PCGE qui était d'application.

Mais, contrairement à ce qu'avaient annoncé les autorités communales, le chemin, où habite Madame F..., se situait en assainissement collectif au niveau du PCGE. Elle ne devait donc pas y installer de station d'épuration individuelle : les travaux n'étaient pas éligibles pour l'octroi d'une prime. Il était de la responsabilité de la commune de l'informer dans ce sens.

Le Médiateur a communiqué le résultat de ses démarches à la réclamante et aux autorités communales.

Dossier 2007-177

Épuration des eaux - Les difficultés d'une maison de repos - Quand et à quelles conditions doit-on installer une station d'épuration individuelle ?

Une maison de repos a été confrontée à la question lorsque la commune lui a adressé un courrier-type reprenant les différentes interventions nécessaires à la mise en application du permis unique qui lui a été délivré.

Sans désaccord sur le fond, le problème portait sur la compatibilité des solutions à mettre en œuvre : le PCGE prévoit le classement de l'établissement en zone d'épuration individuelle. Le gérant de la maison de repos a donc demandé des devis et réalisé un cautionnement (30.000 €) pour la construction d'une micro-station d'épuration. Mais il est apparu qu'une alternative était possible : à 400 mètres de la maison de repos, se situe une canalisation menant aux égouts collectifs existants. Encore fallait-il s'y greffer : autorisation de la commune, compatibilité avec les autres impétrants, travaux de liaison souterraine, etc. Plus de six mois s'écoulaient. La Division de la Police de l'environnement met en demeure la maison de repos de se conformer au plus vite aux dispositions réglant le traitement des eaux usées. Pris entre plusieurs feux, le gérant fait appel au Médiateur qui contacte la Division de l'eau.

L'Administration régionale confirme l'obligation d'épurer les eaux usées ménagères avant rejet dans le milieu récepteur ; le placement d'une micro-station d'épuration s'avère donc obligatoire. Conformément aux prescriptions du Code de l'eau, l'épuration des eaux usées doit être imposée sans délai à l'établissement.

La date ultime imposée par la Région wallonne pour cette mise en conformité est fixée au 31 décembre 2009. Dès lors, l'Administration confirme le fait que l'établissement est situé à proximité d'une zone d'assainissement collectif.

En fonction de la capacité d'accueil de l'établissement, il n'est pas totalement exclu qu'il ne soit pas économiquement parlant, plus avantageux d'envisager la pose d'une conduite de refoulement vers les égouts. Une concertation avec la commune et l'intercommunale pourrait être suggérée en ce sens.

Le Médiateur transmet ces informations, permettant au gérant de la maison de repos de concilier les obligations environnementales et le coût collectif supporté finalement par les résidents.

3. Eau - Distribution

Le principal acteur est la Société wallonne des eaux : c'est une entreprise publique à vocation industrielle et commerciale dont l'aire d'activité s'étend sur l'ensemble de la Wallonie et au service de plus de 200 communes en Wallonie. De Tournai à Eupen, de Beauvechain à Aubange, la SWDE dessert près de 940.000 raccordements, quelque 2.300.000 clients, soit près de 70 % des habitants de la Wallonie.



Depuis 2004, la SWDE est certifiée ISO 9001 pour l'ensemble de ses activités et services, d'ailleurs elle est première entreprise publique wallonne du secteur de la production et de la distribution d'eau à avoir reçu cette certification ISO 9001.

La même année, le Département technique a obtenu l'enregistrement EMAS, label reconnu au niveau européen, qui reconnaît l'expertise pour les projets de protection des ressources, de captage, d'installation de réseau et de construction d'ouvrages ou de bâtiments de types les plus divers. La mise en place de ce système de management environnemental performant garantit la réalisation d'installations qui respecteront durablement l'environnement.

Enfin, en ce qui concerne la qualité de l'eau, la SWDE respecte des critères de qualité plus sévères que ceux actuellement imposés. Tous les échantillons sont contrôlés par un laboratoire accrédité BELTEST/BELAC (Belgian Accreditation) et certifié ISO 17025.

Lors du présent exercice, on note une croissance des réclamations concernant la SWDE par rapport à l'année précédente. Il faut cependant relativiser en fonction des chiffres cités ci-dessus.

> 3. 1. L'information

>> 3.1.1. Gestion des données

» Le fichier signalétique

Interpellée sur des délais importants dans les mises à jour de ses données signalétiques, la SWDE a admis qu'un certain retard était survenu dans le traitement des dossiers d'emménagement et de déménagement des clients, suite à l'installation d'un logiciel de gestion intégré.

Des améliorations ont été constatées, le problème semble donc résolu et le retard a été résorbé.



Les interventions du Médiateur

Toutefois, le Médiateur insiste afin que la Société consacre toute l'attention nécessaire à la priorité d'une information claire et actualisée.

page 48



Dossier 2007-983

Suppression de frais supplémentaires - Changement d'usagers non enregistrés par la SWDE

A la suite de son déménagement, le transfert d'un locataire n'a pas été enregistré par le service compétent de la Société wallonne des eaux. Celui-ci adresse trois courriers, dont un envoyé par recommandé le 26 avril 2006 à la Division régionale compétente de la SWDE et ensuite deux fax expédiés au siège central à Verviers.

Selon la réclamante, la responsabilité des retards de paiement incombe aux services de la SWDE, car toutes les formalités avaient été accomplies par les intéressés (propriétaire et locataire). Malgré les nombreux courriers, la situation n'a pas été rectifiée.

La plaignante continue cependant à recevoir des factures erronées. Le Médiateur demande à la SWDE que ce dossier fasse l'objet d'un examen attentif afin de pouvoir déterminer la responsabilité de l'abonnée dans les retards invoqués et d'en tirer les conséquences quant aux frais, mis à sa charge, de rappel et de mise en demeure.

La SWDE répond qu'après avoir réétudié le dossier, et en raison du retard apporté au traitement des courriers qui lui ont été adressés, elle a accepté de clore définitivement le dossier en faveur de la réclamante. Par conséquent, les frais portés en compte de l'abonné ont été annulés. Le dossier est clôturé.

» Facture et documents en langue allemande

Le Médiateur a reçu une réclamation d'une citoyenne germanophone qui lui signalait que les documents reçus étaient rédigés en français, ce qui ne lui permettait pas de comprendre la situation.

Le Médiateur a relayé la demande à la Société wallonne des eaux afin de faire parvenir à l'intéressée un récapitulatif clair et lisible, tant en langue allemande qu'en langue française, de la situation exacte des montants à payer et des versements déjà effectués.

Cette situation qui découle de l'emploi des langues en matière administrative n'est pas neuve et le Médiateur a eu à connaître des réclamations dans d'autres domaines de l'Administration sans que celles-ci soient légion.

» Lisibilité des factures : suggestions d'amélioration

Suite à l'examen de certaines réclamations, on constate qu'une double contrainte pèse sur la rédaction de la facture d'eau, à l'instar des factures d'énergie : ou bien on simplifie son contenu, ce qui complique la compréhension des éléments la composant, ou bien on détaille la facture, ce qui la rend moins lisible, mais plus compréhensible. Des réclamants préfèrent l'exhaustivité, d'autres privilégient la simplicité : comment concilier ces exigences en partie contradictoires ? A titre d'exemple, les factures de régularisation annuelle reprennent effectivement les acomptes

payés par les clients pendant l'année sans intégrer directement la TVA.

Il en va de même d'ailleurs pour l'ensemble des montants mentionnés sur la facture.

Toutefois, il est clairement indiqué à côté de chaque ligne de la facture que les 6 % de TVA doivent être ajoutés à ces montants. Ne faut-il pas indiquer le montant TVAC par ligne ?

Autre exemple : le numéro du compteur n'apparaît pas sur les factures d'acompte, mais bien sur la facture de régularisation. Faut-il le prévoir désormais ?

La volonté de la SWDE est bien d'assurer la meilleure lisibilité possible des factures adressées à ses clients. Dès lors, l'ensemble des propositions d'amélioration qui lui sont soumises, par les clients ou par le Médiateur, seront examinées et intégrées lors de la révision prochaine du layout de ses factures.

» 3. 2. Les coûts pour se raccorder au réseau et pour consommer l'eau

» » 3.2.1. Le coût d'un raccordement est-il justifié ?

» Le coût d'un raccordement forfaitaire

Plusieurs réclamants ont estimé que le prix demandé par la SWDE pour un raccordement était trop cher.

Lorsque ce coût doit être à charge de l'abonné, cela peut représenter, une somme non négligeable.

En sa séance du 23 avril 2004, le Conseil d'Administration de la SWDE a fixé le prix forfaitaire du raccordement ordinaire à 954 €, TVA comprise. Ce forfait comprend :

- toutes les fournitures et prestations sur le domaine public ;
- la mise en service du raccordement ;
- la fourniture et la pose de l'appareillage intérieur (la pénétration dans l'habitation, le support pour le compteur, le robinet d'arrêt, le compteur et le robinet purgeur) ;
- la fourniture et la pose hors terrassement de maximum 40 mètres de canalisation en terrain privé.

La notion de « forfait » implique que le montant précité est indépendant des conditions de l'exécution du raccordement.

» Le coût d'un raccordement spécifique

Parfois, la situation de terrain exige des travaux dépassant le cadre du forfait : par exemple, si des travaux de recherche de la conduite d'eau, avec plusieurs terrassements, ont dû être effectués. Dans ce cas, le placement d'un raccordement spécial fait l'objet d'un devis signé par le candidat abonné¹⁴.

Dans une réclamation soumise au Médiateur, le devis s'élevait à 2.208,63 €. La SWDE a reconnu qu'en l'espèce, le coût des terrassements n'aurait pas dû être facturé, et une rectification a été opérée.

¹⁴ »L'article 3 du règlement général de distribution d'eau de la Société wallonne des eaux, précise qu'à la suite de la demande de raccordement, le distributeur établit et transmet au demandeur un devis. Le prix total s'entend ferme et définitif, sauf circonstance imprévisible survenant en cours d'exécution des travaux. L'établissement du devis est gratuit. Sa durée de validité est de deux mois à compter de sa date d'envoi.

page 49



Les interventions du Médiateur

page 50



» Et finalement, une question qui revient souvent : que coûte l'eau ?

Depuis le 1^{er} janvier 2005, le coût vérité assainissement (CVA) regroupe en un seul montant l'actuel prix du service d'assainissement et la taxe sur le déversement des eaux usées.

Comme cette remarque est souvent formulée, il faut souligner que, même en cas de consommation nulle, la redevance de distribution est due, ainsi que la redevance d'assainissement.

Cette règle n'est pas toujours connue des abonnés de la SWDE.

» Payer pour un raccordement non utilisé

Plusieurs réclamants ont saisi le Médiateur, estimant qu'ils n'avaient à s'acquitter que du prix de l'eau consommée. Interrogée, la SWDE souligne que si l'abonné souhaite conserver le raccordement, il doit s'acquitter des factures de redevance. S'il décide de ne rien payer, il lui incombe de demander la « fin de service », c'est-à-dire la clôture de son abonnement.

Il faut dès lors opter pour l'une des éventualités suivantes :

- soit l'abonné conserve le compteur et paye la redevance et les consommations éventuelles ;
- soit il demande l'interruption de fourniture, qui est facturée 265 € ; dans ce cas, le raccordement est maintenu en l'état, les services de la SWDE procéderont simplement à l'enlèvement du compteur ; les redevances ne sont plus dues ; le rétablissement de la fourniture sera facturé à la demande du client ;
- soit il demande la fin d'abonnement qui est une mesure gratuite mais définitive ; l'alimentation ultérieure de la parcelle nécessitera la pose et le paiement d'un nouveau raccordement.

» 3. 3. Les Travaux : nuisances & délais

» Travaux sur les canalisations : des délais importants de réalisation

Le Médiateur interroge la SWDE suite à la réclamation de Madame F... Celle-ci se plaint de la durée des travaux effectués sur les canalisations d'eau, durée qu'elle juge anormale. Elle craint également pour la sécurité des riverains, étant donné que les tranchées restent béantes. Enfin, elle est inquiète pour la stabilité de son immeuble.

La SWDE répond que les travaux en question concernent une intervention sur une vanne d'arrêt défectueuse.

Son dégagement a dû être réalisé manuellement compte tenu de l'encombrement du sous-sol.

Comme les services de la SWDE ne disposaient pas des croquis de pose des conduites à cet endroit, ils n'ont donc pu se rendre compte de la situation exacte qu'après ouverture de la tranchée.

Étant donné la différence des matériaux de l'époque dont sont constituées les canalisations de part et d'autre de la vanne, des pièces spéciales ont dû être commandées pour la réalisation des travaux, ce qui explique la durée du délai d'intervention

» Retard dans les travaux : la SWDE indemnise

Madame K... interpelle le Médiateur parce qu'elle estime que les travaux ne sont pas réalisés dans un délai raisonnable, alors que l'acompte est déjà payé.

Dans sa réponse au Médiateur, la Société constate que le devis de raccordement établi au nom

de la mère de l'abonné, Madame K..., a été réalisé en présence de cette dernière, lors d'une visite sur place d'un deviseur de la SWDE, le 18 juillet 2006. Le dossier, ainsi que le montant à payer, lui ont été envoyés par courrier postal le 29 juillet 2006. Le prix des travaux a effectivement été payé par un virement effectué en date du 14 août 2006.

Néanmoins, ce paiement à temps et à heure n'a toutefois pas entraîné l'exécution du raccordement, car le client n'avait pas encore informé la Société de l'accomplissement des travaux qui lui incombait. Les services ont été seulement informés de la réalisation de ces travaux par un appel téléphonique de Madame K..., en date du 20 septembre 2006.

Compte tenu de la charge de travail à ce moment, précise la SWDE, le deviseur n'a pu se rendre sur place que le 20 octobre 2006 afin de procéder aux vérifications de conformité des travaux en question. Conscient du long délai d'attente pour effectuer cette visite, et afin de ne pas obliger le client à une nouvelle visite de vérification après une stricte mise en conformité, le deviseur a déclaré la situation conforme bien que la gaine n'était ni dégagée, ni interrompue devant la chambre (comme demandé dans le croquis du devis) dans laquelle devait être installé le compteur.

La réalisation du raccordement a alors été intégrée dans le planning du 29 novembre 2006. A cette date, le raccordement a été exécuté et mis en service.

En conclusion, la SWDE reconnaît que le délai de réalisation a été trop long, mais que la responsabilité ne lui en incombe pas totalement. En outre, dans la mesure des possibilités, le délai a été réduit grâce à une modification du planning de réalisation.

La SWDE admet cependant un retard d'exécution de l'ordre de 40 jours, pour lequel il est proposé de dédommager le client en lui appliquant la formule de l'article 23 du décret du 12 février 2004 relatif à la tarification et aux conditions générales de la distribution de l'eau.

» 3. 4. La surconsommation : son origine, ses remèdes

Si chacun est bien conscient du prix de l'eau et comprend qu'il faut adopter un comportement économe, il reste des circonstances vis-à-vis desquelles on se trouve dépourvu : c'est le cas de la fuite d'eau... et de ses corollaires, la surconsommation et la surfacturation.

Les nombreuses réclamations montrent que l'information des consommateurs pour éviter la surconsommation est bien nécessaire : ce travail d'information est à poursuivre et à amplifier.

Si malgré toutes les précautions, il y a surconsommation, que faire ?

D'abord, vérifier soi-même son compteur (encore faut-il qu'il soit accessible...). Voir si les habitudes de consommation ont changé. Prévenir toute fuite sur les canalisations intérieures et sur les appareils comme le chauffe-eau. Bref, il faut se montrer vigilant !

Le Médiateur réitère sa recommandation dont l'objectif est d'aider le consommateur à détecter le plus vite possible une source de surconsommation.

page 51





Recommandation 2007- 08



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.

» Quelles sont les causes d'une surconsommation ?

La surconsommation peut être le résultat d'un ou plusieurs paramètres, à savoir :

- Une consommation plus importante suite à une fuite apparente. Plus vite la fuite sera réparée, mieux ce sera.
- Une consommation plus importante suite à une fuite cachée (souterraine). Il est conseillé par les services de la SWDE de contrôler l'éventuelle consommation nocturne afin de vérifier l'existence ou non d'une fuite ; encore faut-il que l'accès au compteur ne soit pas trop compliqué.
- Des modifications dans le mode de consommation. Par exemple des arrosages plus importants au cours de l'été.
- Un mauvais fonctionnement du compteur. Dans cette situation, la SWDE peut faire passer le compteur au banc d'épreuve, à la demande du client. Le contrôle du compteur est effectué par du personnel assermenté du service de la métrologie, en la présence des deux parties ; les frais du contrôle sont à charge du client si le compteur enregistre les consommations dans les tolérances admises, alors qu'ils sont à charge du distributeur si le compteur dépasse celles-ci. Dans ce dernier cas, la facture litigieuse est en outre rectifiée, alors que dans le premier cas, elle est maintenue.

» La responsabilité en cas de surconsommation due à une fuite d'eau

En se fondant sur l'article 10 du règlement général de distribution d'eau (article 198 du Code de l'eau), la SWDE applique le principe de la responsabilité du client pour toute fuite existant sur la partie privative de la canalisation, et ce jusqu'au compteur.



Dossier 2007-385

Distribution de l'eau - Surconsommation - Défectuosité du robinet d'arrêt

Monsieur S... reçoit une facture d'eau d'un montant important (982,55 €), ce qui déroge à sa consommation habituelle. Il écrit au Médiateur.

Interrogée par ce dernier, la SWDE répond qu'en vertu des règles qui régissent la distribution publique d'eau, elle est responsable du raccordement jusqu'au compteur. Au-delà, cela relève de la responsabilité du client.

Lorsque la perte d'eau est la résultante d'une fuite au WC sur la partie privée de l'installation, la SWDE n'a pas à intervenir.

Toutefois, compte tenu des circonstances exceptionnelles de ce dossier, et notamment la défectuosité du robinet d'arrêt placé avant le compteur, la SWDE a bien voulu accorder une réduction sur la facture de régularisation annuelle relative à l'exercice 2005-2006. Cette facture, précise la SWDE, établie sur la consommation de 410 m³, se montait initialement à 982,55 €, TVA comprise. Elle a été réduite à 386,62 €, TVA comprise, suite à l'application du tarif « prix de revient à la production » sur le volume de la surconsommation, permettant ainsi au réclamant de bénéficier d'une réduction de 595,93 €.

La SWDE fait savoir que le réclamant a été avisé en date du 19 juin 2006 de cette décision. La confirmation du montant de la facture a été adressée le 20 février 2007.

Tenant compte du fait que le réclamant n'a effectué les réparations nécessaires à l'arrêt de la fuite sur son installation privée que très tardivement, mais également du fait que le service technique de la SWDE n'est intervenu définitivement pour remplacer le robinet d'arrêt défectueux qu'en date du 22 novembre 2006, celle-ci a consenti, à titre exceptionnel, à octroyer une nouvelle réduction en appliquant le tarif « prix de revient à la production » sur la facture de régularisation annuelle de l'exercice 2006-2007.

La SWDE a attiré l'attention sur le caractère exceptionnel de cette situation. En outre ses services iront vérifier l'état de la réparation de la fuite. Si la consommation n'est pas redevenue normale, les acomptes à valoir sur la facture de régularisation annuelle 2007-2008 seront maintenus au montant de 210,16 €. Dans le cas contraire, ils seront revus à la baisse.



» 3. 5. Un important changement d'attitude : reconnaissance d'erreurs et présentation d'excuses à la clientèle

Comme lors de l'exercice précédent, dans plusieurs dossiers, la SWDE ne se contente pas de rectifier l'erreur ou de fustiger le retard mis à répondre à ses clients. Elle prend l'initiative, certes louable et trop peu habituelle dans les services publics, de présenter des excuses pour le désagrément.

Les excuses de la Société ont été présentées au client dans des dossiers de transfert tardif d'abonnement, de clôture tardive de solde, d'absence d'enregistrement des acomptes, d'erreur dans la facturation, de retard dans la clôture de l'abonnement.

III. Politique agricole



28 réclamations concernent l'agriculture.

Lors de cet exercice, on relève essentiellement un dossier de remembrement dont le précédent rapport du Médiateur avait fait état et dont l'instruction s'est clôturée en avril 2007¹⁵. Les autres dossiers ont trait à l'application de directives européennes.



Dossier 2007-650

Agriculture - Les quotas laitiers : interprétation de la « rétroactivité » des textes

Le Médiateur est contacté par Monsieur K..., au sujet du Fonds des quotas laitiers.

Fin 2005, cet agriculteur a cédé son quota laitier et a renvoyé un document à la Direction générale de l'agriculture, qui spécifiait un prix entre 0,37 € du litre de lait à 0,37 g de matière grasse.

Fin août, Monsieur K... a reçu le paiement. A sa grande déception, il n'a reçu que 0,25 € du litre de lait sur un quota de 234.000 litres, ce qui lui cause une importante moins-value.

Selon l'intéressé, le 26 janvier 2006, soit deux mois après la période des quotas, le Ministre de l'agriculture aurait fait modifier 0,37 par 0,25 avec prise d'effet le 1^{er} avril 2005. Ce texte est paru au Moniteur belge le 16 février 2006.

Monsieur K... s'interroge sur le fait d'une modification a posteriori, après la cession des quotas laitiers et il se pose la question de savoir s'il est normal que l'entrée en vigueur d'un décret soit antérieure à la rédaction dudit texte. De ce fait, il estime avoir subi un préjudice.

La DGA a pris bonne note que par la diminution a posteriori, c'est-à-dire après la libération ou la cession de quota au Fonds des quotas, a causé une importante moins-value à Monsieur K...

L'Administration indique que la demande de libération a, en effet, produit ses effets au 31 mars 2006 et que la modification a été publiée en janvier 2006, soit bien avant la date effective de la libération. Lors de cette publication, il était loisible au réclamant d'introduire un recours ou de retirer sa demande, ce qu'il n'a pas fait.

L'autre argument, plus juridique, concerne l'effet rétroactif de la diminution.

La DGA rappelle que le Conseil d'Etat, dans son avis 39.403/4 du 12 décembre 2005, n'a pas émis d'avis négatif, mais a renvoyé à son avis antérieur 37.419/4, émis lors de la rédaction de l'arrêté originel du 9 septembre 2004.

Le Conseil d'Etat se dit ne pas être en mesure de vérifier si les conditions mises à l'admissibilité de la rétroactivité, spécialement quant aux droits individuels, sont remplies, compte tenu du caractère technique de la matière et de la diversité des situations particulières susceptibles de se présenter...

Il ajoute qu'il appartient à l'auteur de l'arrêté du 9 septembre 2004 de s'en assurer.

Cet avis n'est pas rassurant pour la sauvegarde des droits individuels, mais l'éventuelle carence n'est pas le chef de l'Administration wallonne. Dès lors, le Médiateur ne constatant pas de dysfonctionnement, informe le réclamant et clôture le dossier.

IV. Aménagement du territoire

1. Aides à l'embellissement



Le dossier a été longuement évoqué dans les précédents rapports et une recommandation a été formulée.

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

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

Il détermine de même 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 la DGATLP 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).

L'application de cet arrêté pose 3 problèmes majeurs :

» La procédure mise en place par l'Administration n'est pas conforme à l'arrêté

Dans la pratique, l'Administration se réserve le droit de déterminer elle-même, parfois en totale contradiction avec les demandeurs, les actes et travaux qui feront l'objet de la demande.

Effectivement, l'arrêté laisse souvent plusieurs options possibles. Par exemple, il est possible d'obtenir une aide pour le décapage ou le badigeonnage d'une façade.

La procédure mise en place par l'Administration consiste à imposer une visite d'un agent de l'Administration sur place. Celui-ci indique les actes et travaux d'embellissement qui lui semblent, pour l'immeuble considéré, adéquats.

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 !

La situation est à ce point caricaturale que, depuis 2004, ni le Ministre ni son Administration, n'ont notifié la moindre décision de refus¹⁶!

» Il existe une confusion manifeste quant au Ministre compétent

Les textes sont pourtant limpides. L'arrêté instaurant l'aide à l'embellissement précise qu'il s'agit du Ministre qui a la rénovation urbaine dans ses attributions.

Lorsque la Région wallonne dispose d'un pouvoir d'appréciation, elle doit cependant l'inscrire dans les limites du droit communautaire. L'infraction consistant en un manquement, même mineur, dans la tenue d'un registre peut entraîner une sanction que la Région n'estime pas disproportionnée parce qu'elle respecte les taux plancher et plafond de la réduction, comme l'illustre le cas suivant.

Dossier 2007-1203

Infraction agricole : une diminution de subsides suite à une négligence dans la tenue d'un registre

Un agriculteur subit un contrôle au cours duquel est constatée une négligence dans la tenue d'un registre. Une diminution de 3 % des montants d'aide est décidée par la Direction générale de l'agriculture. Mécontent, l'agriculteur s'adresse au Médiateur.

Suite à son interpellation, la DGA indique que la diminution de 3 % sur les aides directes de la campagne 2005 est la conséquence directe de la négligence dans la tenue du registre de l'exploitation. Elle rappelle que sa mission consiste à appliquer les lois qui découlent des règlements européens en matière de traçabilité de la viande au sein de l'Union. Or, le règlement européen n°1782/2003, en son article 7, 2°, stipule que « en cas de négligence, le pourcentage de réduction ne peut dépasser 5 % ou, en cas de non-respect répété, 15 % ». Dans cet état des choses, une diminution de 3 % ne semble pas être une sanction trop élevée.

Ensuite, lorsque l'AFSCA indique que les constats réalisés auprès de l'exploitation, et en l'occurrence les manquements qui y ont été indiqués, ne donnent pas lieu à une amende, cela s'entend par rapport à leur réglementation propre et n'empêche en rien une quelconque sanction ultérieure de la DGA. En effet, ces deux institutions répondent de réglementations différentes en vue de missions distinctes mais qui se recoupent dans leurs finalités.

Les éléments invoqués ne peuvent conduire à une issue favorable dans le cadre d'une médiation et le dossier est clôturé..



¹⁶ Par contre, l'Administration adresse de nombreux courriers par lesquelles elle précise qu'« aucune suite ne sera donnée » à la demande. Il ne s'agit cependant pas là d'actes administratifs et ce courrier intervient alors que le dossier n'est pas encore considéré comme complet par l'Administration, et partant, n'a pas été transmis au Ministre.



Les arrêtés des 26 août 2003, 27 juillet 2004 et 20 juillet 2007 fixant la répartition des compétences entre les Ministres et réglant la signature des actes du Gouvernement donnent toute compétence exclusive au Ministre DAERDEN pour la rénovation urbaine.

Dans la pratique, les choses apparaissent moins simples.

Deux Ministres différents (le Ministre en charge de la rénovation urbaine et celui qui est en charge de l'aménagement du territoire) prennent des décisions d'octroi d'aides, le budget relatif à l'aide étant lui-même scindé en deux allocations budgétaires.

Dans un premier temps, le Médiateur s'est adressé, erronément, au Ministre de l'aménagement du territoire, le croyant compétent en la matière. Ce dernier a répondu, sur le fond, à diverses interpellations, qui se sont avérées hors de ses attributions.

» L'Administration passe outre les injonctions du Ministre compétent

Dès décembre 2006, le Médiateur a rectifié en interpellant le Ministre de la rénovation urbaine, à savoir Michel DAERDEN.

Celui-ci a très vite considéré qu'il existait de « nombreuses discordances entre la réglementation (...) et la pratique de l'Administration ». Aussi a-t-il adressé, le 24 avril 2007, une note à l'Administration l'invitant à faire respecter la procédure. En cela, il suivait parfaitement la recommandation 2006-07, formulée par le Médiateur.

Néanmoins, il est apparu que l'Administration a adressé au Ministre un courrier l'informant de sa volonté de passer outre ses instructions et de poursuivre sa pratique.

Face à cette surprenante prise de position, le Médiateur a réinterpellé le Ministre. Celui-ci a estimé que seule une nouvelle injonction à son Administration était susceptible de mettre fin à cette inutile controverse. Et afin d'éviter, dans le chef de son Administration, tout risque de blocage, celle-ci fut cosignée par les deux Ministres. Reste à voir si l'Administration se conformera bien à l'injonction ministérielle.

2. Patrimoine



Peu de dossiers concernent le patrimoine ou les demandes de classement.

Un dossier appelle cependant un commentaire.

En l'espèce, il s'agit d'une demande de classement introduite en mai 2003 et ayant fait l'objet d'un avis favorable de la Commission royale des monuments, des sites et des fouilles de novembre 2003.

Depuis, le propriétaire des lieux n'a plus de nouvelles précises de son dossier, qui a été transmis au Cabinet du Ministre.

Suite à l'interpellation du Médiateur, le Ministre indique qu'il n'entre pas dans ses intentions de procéder au classement. Et de préciser que « les moyens budgétaires dont dispose la Région wallonne

sont déjà insuffisants pour assumer les biens déjà classés ». Dès lors, conclut-il « sauf mesures exceptionnelles, je n'entends plus procéder à des classements de ce type ».

Le Médiateur prend acte de cette position de principe. Cependant, pour le moins, cette position de principe ne dispense pas la Région wallonne d'apporter, dans un délai raisonnable, une réponse aux demandes de classement.

3. Demande de permis d'urbanisme et de lotir



La plupart des réclamations introduites concernent des demandes de permis.

Elles émanent souvent de demandeurs auxquels un refus a été opposé ou à qui des conditions ou des charges d'urbanisme ont été imposées, et qu'ils jugent disproportionnées.

A l'inverse, la réclamation peut également être introduite par un riverain contestant l'opportunité (ou même la légalité) d'un permis délivré.

Dans un cas comme dans l'autre, le rôle du Médiateur se limite le plus souvent à un travail d'explication de la réglementation (et de la décision prise), voire de conseil.

Plus rarement, s'il existe des circonstances exceptionnelles, le Médiateur intervient auprès du Fonctionnaire-délégué, comme « facilitateur ».

4. Déclaration urbanistique

En raison de leur minime importance, certains actes et travaux ne requièrent pas de permis d'urbanisme mais bien une déclaration urbanistique.



Cette déclaration urbanistique est à adresser au Collège, préalablement à l'exécution des travaux. Si elle concerne bien des actes et travaux soumis à déclaration, elle doit faire l'objet, dans les 15 jours de cet envoi, d'une déclaration de recevabilité du Collège, qui en adresse copie, dans le même délai, au Fonctionnaire-délégué.

On peut s'interroger sur la raison qui a poussé le législateur à imposer aux communes d'adresser au Fonctionnaire-délégué les notifications de recevabilité de déclarations urbanistiques, alors même que le CWATUP n'a pas prévu de délai de réaction du Fonctionnaire-délégué, ni de recours contre une notification de recevabilité qu'il jugerait erronée. Il ne peut donc qu'aviser le Collège et le déclarant de ce que la déclaration ne peut être reconnue comme recevable.

Or, la pratique nous montre que des notifications de recevabilité de déclarations sont parfois délivrées erronément.



page 60



Le déclarant, fort de la notification de recevabilité, exécute donc des actes et travaux qui, en réalité, sont soumis à permis.

Dans une telle hypothèse, comme l'a confirmé la DGATLP, « des travaux effectués sous couvert d'une telle déclaration constituent autant d'infractions qui peuvent également faire l'objet d'un procès-verbal sur la base de l'article 154 du Code ».

Interrogé par nos services sur la marche à suivre par le déclarant confronté pareillement à une réaction divergente du Fonctionnaire-délégué et du Collège, la DGATLP précise que « si le déclarant s'estime lésé par de telles mesures, il lui appartient de mettre en cause la responsabilité de l'autorité locale ». Cette réponse laisse perplexe dans la mesure où il s'agit d'une procédure mise en place dans le cadre de la certification administrative !

Recommandation 2007-09



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'aventure il estime que les travaux dont question sont soumis à permis, d'en aviser la commune avant envoi, au déclarant, de toute notification.

5. Infractions

Le nombre de dossiers concernant les infractions a toujours été très fluctuant au sein du service du Médiateur.

Aussi, la diminution de réclamations, observée lors de cet exercice, ne peut être directement imputée à l'adoption du décret du 24 mai 2007 relatif aux infractions et sanctions en matière d'urbanisme.

A n'en pas douter, le prochain rapport sera l'occasion de faire le point sur ce sujet.

6. 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'agisse 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 DGATLP¹⁷.

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 (...) ».

Lors d'exercices précédents, le Médiateur a été saisi de réclamations à ce propos. Les demandeurs s'étaient trompés et avaient introduit leur recours auprès du « mauvais interlocuteur », confondant Gouvernement et Fonctionnaire-délégué.

Dans les trois cas instruits, l'autorité saisie n'a pu déceler l'erreur dans les trente jours. Dès lors elle a dû déclarer 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 2007-10



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

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

page 61



¹⁷ 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.

7. Accessibilité des personnes handicapées aux complexes cinématographiques

page 62



Recommandation 2007-11



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.

V. Logement

1. Aides au logement

Les dossiers de réclamation instruits mettent, certes, en lumière certains problèmes ponctuels et spécifiques, mais surtout la complexité de la réglementation et des procédures y afférentes. Le constat posé les années antérieures subsiste donc. Les administrés ne sont pas toujours en possession des données complètes et correctes pour introduire valablement leur dossier et ils ont rarement conscience de toutes les conditions à remplir pour l'obtention de l'aide et de l'engagement que cela représente. Dans un tel contexte, la mission du Médiateur consiste à clarifier les éléments du dossier, en collaboration étroite et constructive avec les agents de la Division du logement.

Ce constat démontre une nouvelle fois la pertinence de poursuivre les efforts pour améliorer la lisibilité des formulaires, l'information et les structures d'accompagnement des demandeurs. A ce sujet, il convient de souligner les initiatives de la DGATLP envers le citoyen. Ainsi, à titre d'exemples non exhaustifs :

- » des brochures et formulaires explicatifs mis à la disposition du public ;
- » un site internet précis et attractif : <http://mrw.wallonie.be/dgatlp>;
- » des permanences « info-conseils logement ».

On peut également relever que, dans un objectif de transparence et de lisibilité, l'Administration a initié et adopté un plan de localisation informatique qui permet de cartographier différents types de périmètres dont les zones d'initiative privilégiée.

> 1.1. La prime à la réhabilitation

- » Pour rappel, il s'agit d'une aide financière octroyée par la Région wallonne, aux fins, pour le bénéficiaire, d'entreprendre des travaux pour remédier à des causes d'insalubrité qui affectent le logement.

- » Les primes à la réhabilitation, en chiffres, « côté Administration »¹⁸ : 18.632 dossiers ont été introduits en 2006 ; 13.689 dossiers ont été clôturés favorablement en 2006, étant entendu qu'un dossier clôturé en 2006 peut avoir été introduit en 2005 ou 2004.

>> 1.1.1. Les travaux réalisés avant la délivrance de la notification de recevabilité

Il résulte des réclamations écrites et verbales, ainsi que des demandes d'informations adressées au Médiateur, que des demandeurs avaient commencé à exécuter les travaux pour lesquels la prime à la réhabilitation avait été sollicitée, avant la délivrance par la Division du logement, de la notification de recevabilité autorisant la réalisation de ceux-ci, voire même avant que leur demande ne soit complète.

Ils arguaient du fait qu'ils avaient confondu « l'attitude positive » de l'estimateur à leur égard, avec l'accord écrit officiel de l'Administration, ou qu'un entrepreneur les avait incité à débiter les travaux

page 63



¹⁸ > Chiffres communiqués par la Division du logement. Ils sont, chaque année, publiés dans la revue « Les Echos du Logement ».



ou invoquaient des circonstances exceptionnelles comme le risque d'effondrement de la toiture. En ces dossiers, l'Administration applique de manière stricte la réglementation, estimant que celle-ci présente un caractère impératif, non susceptible de dérogation. Cette position de l'Administration est tout à fait conforme à la réglementation et répond par ailleurs à la nécessaire garantie d'égalité et d'objectivité de traitement des dossiers.

Le Médiateur a joué le rôle d'informateur en expliquant qu'il aurait fallu, du moins pour certains réclamants, prendre contact avec l'Administration et faire constater, par l'estimateur, l'état d'urgence des travaux, ou encore qu'il n'est pas aisé pour l'Administration de se prononcer sur la vétusté ou l'état d'humidité de châssis ou de murs « après coup ». C'est pourquoi elle refuse d'accorder la prime lorsque les travaux sont achevés.

Le Médiateur invite néanmoins l'Administration à mieux renseigner le citoyen sur la notion de circonstances imprévisibles et exceptionnelles et de poursuivre ses initiatives et campagnes d'information sur les conditions à remplir et la procédure à suivre pour l'obtention de la prime à la réhabilitation.

Il demande également à l'Administration d'initier une réflexion sur l'opportunité pour le citoyen de débiter les travaux dès que l'estimateur aurait constaté leur nécessité et leur bien-fondé.

>> 1.1.2. Le différend avec un estimateur

Des réclamations ont porté sur la détermination des travaux subsidiables, la contestation du rapport de l'estimateur et sur une demande d'une nouvelle visite de ce dernier ou d'un autre estimateur, afin de réévaluer les travaux.

Il convient de reconnaître que l'Administration, dans la plupart des cas, a été réceptive aux demandes du Médiateur de procéder à une nouvelle visite du logement, par un nouvel estimateur.

Comme déjà observé dans les précédents rapports annuels, notamment le huitième rapport annuel (2003), le Médiateur estime regrettable qu'il n'y ait pas une procédure contradictoire et formalisée qui permette à l'administré de contester une estimation. Une procédure de traitement des réclamations de première ligne semble être une solution adéquate pour gérer ce genre de conflits. Il convient ici de mentionner l'expérience-pilote menée pendant 6 mois au sein de la Division du logement. La philosophie de ce projet consistait en la possibilité pour le citoyen de recourir à un service indépendant de celui sur lequel porte la réclamation. Sur base du nombre relativement peu élevé de réclamations, le Gouvernement wallon a décidé de ne pas renouveler, dans l'immédiat, cette expérience au sein de cette Division. Si, en termes quantitatifs, ce projet ne s'est pas révélé pertinent, et ce peut-être du fait que beaucoup d'administrés n'avaient pas connaissance de la possibilité de recourir à cette procédure, il semble toutefois souhaitable de réanalyser l'opportunité d'un tel mécanisme.

>> 1.1.3. Le remboursement de la prime suite à une infraction

Pour bénéficier de la prime à la réhabilitation, les demandeurs souscrivent des engagements qu'ils doivent respecter sous peine de remboursement, tels que ne pas aliéner l'habitation, l'occuper, ne pas la donner en location, en tout ou en partie, durant 5 ou 10 ans.

La décision administrative d'exigence ou non du recouvrement, est arrêtée en fonction de la « force majeure » ou des « circonstances exceptionnelles ». De nombreuses réclamations ayant trait à une demande de remboursement ont été introduites auprès du service du Médiateur.

Les plaignants estimaient que leur situation relevait de la force majeure ou de circonstances imprévisibles ou exceptionnelles et ne comprenaient pas le calcul du montant à rembourser, opéré par l'Administration. Ils dénonçaient aussi la sévérité et l'arbitraire de celle-ci.

La plupart de ces réclamations ont été déclarées non fondées par le Médiateur : un événement heureux au sein d'un couple n'est pas un cas imprévisible ou exceptionnel, pas plus que la séparation ou le divorce entre époux ou encore la décision personnelle de « quitter volontairement son travail parce que les bilans de son employeur étaient mauvais et que la nécessité de restructuration de la société était sans cesse différée... ».

Si le Médiateur reconnaît que l'Administration a, par ailleurs, fait preuve de souplesse, d'ouverture et de compréhension dans l'examen des circonstances exceptionnelles, il lui recommande de mieux renseigner le citoyen sur ces notions, afin d'éviter des interprétations litigieuses.

Quant aux modalités de remboursement, elles avaient été définies par une circulaire ministérielle, selon des critères objectifs, mais jamais portée à la connaissance du public.

Recommandation 2007-12



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.

>> 1.1.4. La définition de l'enfant à charge

Durant cet exercice 2006-2007, la problématique de la majoration de la prime à la réhabilitation de 20 % par enfant à charge, et plus précisément celle liée à la définition de l'enfant à charge, n'a pas été soulevée.

Néanmoins, le sujet ne doit pas être occulté.

De plus, s'il apparaît logique de ne pas considérer comme enfant à charge, un enfant handicapé majeur capable de vivre de manière indépendante, on ne peut valablement refuser de tenir compte, dans le cadre de la majoration d'une prime, d'un enfant, même s'il est majeur, qui présente un handicap empêchant toute vie autonome.

Il est d'ailleurs difficilement acceptable que l'interprétation de la jurisprudence de l'Administration fasse loi en la matière.

Le Médiateur réitère donc sa recommandation.





Recommandation 2007-13

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.

> 1.2. Le prêt « jeunes »

» Pour rappel, le prêt « jeunes » est une aide financière accordée moyennant des conditions, par la Région wallonne, à des personnes âgées de moins de 35 ans, qui contractent un prêt hypothécaire auprès d'un organisme conventionné, en vue de construire ou acheter une habitation neuve, acheter un logement existant, ou acheter et rénover un logement existant, et qui souscrivent à certains engagements.

» Le prêt « jeunes », en chiffres, « côté Administration » : 6.182 dossiers ont été introduits en 2006 et 5.284 dossiers ont été clôturés favorablement en 2006.¹⁹

La quasi-totalité des réclamations porte sur le dépassement de la valeur vénale maximale autorisée, lors de l'acquisition du logement ou du coût de construction lors de la construction de celui-ci, à savoir 111.600 €.

Des réclamants se sont plaints aussi de l'inexistence d'un recours spécifique permettant le réexamen de la décision administrative initiale.

D'autres réclamants se sont insurgés contre l'insuffisance d'informations émanant de leur propre organisme de crédit et des négligences de celui-ci, entraînant la privation du bénéfice de l'assurance gratuite contre la perte de revenus.

>> 1.2.1. Le plafond de 111.600 € ne doit-il pas être adapté ?

Selon l'arrêté du 20 juillet 2000 relatif au prêt « jeunes », « la valeur vénale du logement ne peut

dépasser 111.600 € en cas d'acquisition ou acquisition/rénovation » et « le coût du logement ne peut dépasser 111.600 € hors terrain, hors TVA, en cas de construction ou d'acquisition d'un logement neuf ».

L'arrêté adopté en 2000 n'a pas prévu l'adaptation du plafond de la valeur vénale du logement à l'évolution du coût de la vie, ni celui du coût de construction. Or, le coût de la vie a augmenté, ainsi que le marché de l'immobilier, principalement dans certaines sous-régions. Dans les zones à forte pression immobilière foncière, les demandeurs peuvent, en conséquence, être défavorisés par rapport à la localisation de leur immeuble. A l'estime du Médiateur, il conviendrait d'envisager d'indexer ce plafond selon des critères à définir.

>> 1.2.2. Les notions de valeur vénale et de coût de construction – Une interprétation soumise à contestation

Dans le cadre de l'acquisition d'un logement, la réglementation précise qu'il faut considérer sa valeur vénale. Elle est cependant muette quant à la prise en considération des travaux de rénovation éventuels pour calculer la valeur vénale.

Selon l'Administration c'est la valeur du logement tel qu'il sera occupé pendant toute la période d'intervention de la Région wallonne, soit 8 ans, qui doit être prise en compte. C'est, dès lors, la valeur vénale du logement suite aux travaux réalisés après l'acquisition, qui doit être vérifiée. Elle se réfère donc à la valeur vénale après travaux.

A l'appui de sa position, l'Administration se réfère au Code wallon du logement, base décrétole de l'aide prêt « jeunes » qui énonce que les aides à l'achat sont octroyées pour l'acquisition d'un logement salubre ou en vue de le rendre salubre. En cas d'acquisition d'un logement nécessitant des travaux, l'aide régionale doit donc être refusée si ces travaux ne sont pas réalisés.

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

Ces réclamations soulèvent des interrogations. Doit-on tenir compte de certains aménagements qui ne relèvent pas sensu stricto des critères de salubrité ? Ainsi la valeur vénale doit-elle tenir compte de travaux que l'on pourrait qualifier de superflus (revêtement des murs, installation d'une cuisine semi-équipée, chauffage central, aménagement des abords, ...) ?

Quant à la notion de coût de construction, celle-ci est ambiguë. L'Administration, en toute logique, estime qu'elle englobe la main d'œuvre, même si les travaux sont effectués personnellement par les demandeurs. Doivent être inclus dans le coût de construction tous les travaux nécessaires à l'habitabilité du logement, qu'ils soient réalisés par l'entrepreneur principal ou par d'autres intervenants. Il est donc normal d'inclure dans le coût de construction le prix des raccordements exécutés par les différentes sociétés de distribution (eau, électricité, téléphone,...).

Une modification de l'arrêté du Gouvernement wallon visant à définir plus précisément le coût du logement pouvant faire l'objet d'un prêt-jeunes, permettrait de lever certains doutes et équivoques.





Recommandation 2007-14



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.

>> 1.2.3. Difficile de contester la décision de l'Administration

Recommandation 2007-15



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 aux demandeurs que leur dossier soit analysé une seconde fois par un autre service que celui qui a pris la décision initiale.

Cette recommandation s'inscrit dans le cadre de la recommandation générale visant, afin de garantir les droits des citoyens, à instaurer une procédure et des organes de gestion des conflits au sein de chaque Administration²⁰.

>> 1.2.4. Une réforme du prêt « jeunes » annoncée depuis 5 ans

Depuis plusieurs années, une réforme de cette aide est annoncée.

Lors de la présentation du rapport annuel 2004-2005 en Commission parlementaire, et de plusieurs questions parlementaires, le Ministre a déclaré être conscient des difficultés d'application de la réglementation et que celles-ci seraient intégrées dans la réforme globale du prêt « jeunes »²¹.

Lors d'une question parlementaire²² suscitée par une réclamation instruite par le Médiateur, le Ministre a, une nouvelle fois, faire part de son intention d'engager une révision du prêt « jeunes ». En ce qui concerne le coût de construction, le Ministre a indiqué que cette notion comprend l'ensemble des travaux qui rendent un logement habitable et que le coût de construction n'était pas limité à l'immeuble en soi. Selon le Ministre, une maison qui ne serait pas reliée à l'électricité, à

l'eau au téléphone ou au réseau d'égouttage n'est pas habitable. En conséquence, ces différents postes font partie intégrante du coût de construction, tout comme le nivellement du terrain. Le Ministre a pris note de l'opportunité d'inscrire éventuellement ces 5 postes dans une future réglementation.

Quant à l'absence de recours par rapport à une décision de refus d'octroi du prêt « jeunes », Le Ministre le justifie par le fait que toute la procédure d'introduction des dossiers est différente de celle de l'ensemble des primes, l'introduction se faisant par l'organisme de crédit conventionné, l'Administration n'ayant pas de contact direct avec le demandeur.

> 1.3. L'assurance contre la perte de revenus

>> L'assurance contre la perte de revenus, en chiffres, « côté Administration » : 4.693 dossiers introduits en 2006 et 3.374 dossiers clôturés favorablement en 2006, étant entendu qu'un dossier clôturé en 2006 peut avoir été introduit en 2005.²³

>> Pour rappel, cette assurance souscrite par la Région wallonne pour l'emprunteur, permet le remboursement du prêt hypothécaire en cas de perte d'emploi ou en cas d'incapacité de travail. La demande doit être introduite dans les 6 mois de la passation de l'acte.

La plupart des réclamations font suite à un refus de l'Administration d'accorder cette aide au motif que la demande complète n'avait pas été introduite dans les délais requis, c'est-à-dire 6 mois après la passation de l'acte de prêt.

Plusieurs de ces réclamations se sont avérées non fondées, dans la mesure où il a été constaté que le demandeur avait fait preuve de négligence.

Par contre, d'autres dossiers ont fait état d'une négligence dans le chef des organismes de crédit, principalement lorsque la demande était corrélative à un prêt « jeunes ». Certains organismes ont, semble-t-il, mal informé les demandeurs sur la nécessité, malgré la gratuité de cette assurance, d'introduire une demande complète et distincte de la demande de prêt « jeunes » dans les délais requis. Il s'est également avéré que certains organismes de prêt n'ont pas introduit le dossier auprès de l'Administration bien qu'ils semblaient s'y être engagés auprès des demandeurs.

Dans ses précédents rapports, le Médiateur avait suggéré, afin d'éviter ce type de confusions, qu'une clarification des relations et des responsabilités entre les organismes de crédit et les demandeurs soit opérée. Dans le cadre d'une demande de prêt « jeunes », il avait été envisagé que les organismes de crédit soient chargés d'introduire eux-mêmes la demande et de se charger des formalités. Néanmoins, cette suggestion a été rejetée par le DGATLP, celle-ci faisant valoir que de nombreux organismes de crédit considèrent la gestion des prêts « jeunes » relativement lourde et qu'il était peu probable que ceux-ci acceptent de s'occuper des assurances gratuites contre la perte de revenus.

En outre, l'Administration a fait part de ses craintes, dans l'hypothèse où un organisme de crédit faillirait à sa mission. Devrait-il lui-même payer les primes ?



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

21 > Voir notamment à ce propos le CRAC N°20 (2004-2005).

22 > Question de Monsieur WALRY, Député wallon, n°327 (2006-2007).

23 > Chiffres communiqués par la Division du logement. Ils sont, chaque année, publiés dans la revue « Les Echos du Logement ».



La DGATLP a reconnu que le problème était réel mais qu'il apparaissait difficile d'y trouver une solution adéquate.

Le Médiateur recommande, par conséquent, que les formulaires de prêt « jeunes » mentionnent explicitement qu'il incombe au demandeur d'introduire directement sa demande et que, parallèlement, il soit rappelé aux organismes de crédit, d'informer les demandeurs sur les démarches à effectuer pour bénéficier de l'assurance.

On relève également un cas où le demandeur n'était pas en incapacité involontaire de travail, mais avait choisi délibérément de quitter celui-ci, pour demeurer avec sa petite fille handicapée.

La décision de refus de l'Administration s'est avérée conforme à la réglementation et le Médiateur a expliqué au réclamant que, comme dans tout contrat d'assurance, l'aspect involontaire de la survenance des causes d'incapacité de travail ou de perte d'emploi est primordial. Toutefois, on peut se demander si des mesures d'assouplissement de la réglementation ne devraient pas être prévues dans ce type de situations. Encore faut-il tenir compte du tiers intervenant, à savoir l'assureur qui est tenu par contrat avec la Région wallonne, à ne couvrir que certains risques, selon des tarifs déterminés suite à un appel d'offres.

› 1.4. La prime à la construction

› Pour rappel, la prime à la construction est une aide financière octroyée par la Région wallonne permettant :

- la démolition d'un logement insalubre non améliorable et la reconstruction d'un logement sur la même parcelle ;
- la construction ou l'acquisition auprès du secteur privé à l'intérieur d'un noyau d'habitat, d'un logement neuf. Le logement neuf peut être une maison unifamiliale ou un appartement.

› La prime à la construction, en chiffres, « côté Administration » : 175 dossiers ont été introduits en 2006, 62 dossiers ont été clôturés favorablement en 2006, étant entendu qu'un dossier clôturé en 2006 peut avoir été introduit en 2005, 2004,...²⁴

A l'instar des exercices antérieurs, des réclamations ont été soumises au Médiateur, concernant la définition du noyau d'habitat et particulièrement l'impossibilité de réunir les conditions requises par la circulaire ministérielle du 5 mai 1999.

Le Médiateur constate que cette prime aboutit à un important taux de rejet des demandes, de l'ordre des 2/3.

Il faut rappeler qu'à l'origine, dans le Code wallon du logement, le noyau d'habitat était défini comme 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 juridique et éviter l'impasse, une circulaire ministérielle datée du 5 mai 1999 a été adoptée, dont les critères prêtent fortement à confusion. Cette circulaire ministérielle indique notamment que pour être considéré comme étant situé dans un noyau d'habitat, le futur logement doit s'insérer dans un tissu urbanisé qui, sur un développement de voirie de 100 mètres, comprend 7 immeubles existants (logements, commerces, bureaux, etc., un bloc à appartements ne comptant que pour un immeuble), non compris le logement objet de la demande.

Par immeuble existant, il y a lieu d'entendre l'immeuble utilisable et utilisé dans la fonction à laquelle il est destiné, c'est-à-dire s'il est occupé.

Il faut ajouter à cela que suite au décret du 15 mars 2003, réformant le Code wallon du logement, la notion du noyau d'habitat a été redéfinie par la globalisation ou l'harmonisation des notions de noyau d'habitat et de zone d'initiative privilégiée (les ZIP sont définies par l'article 79 du Code wallon du logement et l'article 174 du CWATUP). Il y avait là une volonté de concentrer certaines aides dans les zones d'initiative privilégiée pour les repeupler. Le Code a prévu les noyaux d'habitat à l'intérieur des zones d'initiative privilégiée mais ... en a laissé l'entrée en vigueur et l'application à une date à fixer par le Gouvernement wallon. Le Ministre de tutelle, en réponse à une question parlementaire écrite relative au prêt-jeunes, a évoqué la problématique du noyau d'habitat, des zones à forte pression immobilière ainsi que des zones à habitat dégradé, rappelant que les 5 années de la précédente législature (1999-2004) n'ont pas suffi à aboutir à un accord²⁵ de l'Exécutif.

Recommandation 2007-16



Aides au logement - Prime à la construction

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

L'Administration, pour sa part, a pris l'initiative en 2006 et dans l'attente d'une décision gouvernementale quant à la définition du noyau d'habitat et des zones d'initiative privilégiée, de cartographier l'ensemble des périmètres des ZIP (issus de l'AGW du 7 juillet 1994) et de les mettre à disposition du public sur son site internet. Dans un souci de transparence administrative et pour assurer une lisibilité optimale des périmètres des ZIP de requalification (types 2,3 et 4) ont été calés sur le plan de localisation informatique²⁶. Depuis lors, les ZIP de type 1 ont également été cartographiés.

› 1.5. Allocations de déménagement et de loyer

› 1.5.1. Les délais de traitement anormalement long de paiement des dossiers qui transitent par la Direction du contentieux

Depuis deux années, le service du Médiateur est régulièrement interpellé sur les dossiers d'allocations de déménagement et de loyer. Les délais de paiement, lorsqu'il existe une procédure de procuration, sont particulièrement mis en exergue.

24 › Chiffres communiqués par la Division du logement. Ils sont, chaque année, publiés dans la revue « Les Echos du Logement ».

25 › Session 2006-2007, réponse du 27/08/2007 à la question du 16/05/2007, n° 327/1.
26 › Rapport DGATLP 2006, p. 140.





Il s'avère, pour rappel, qu'un nombre important de dossiers souffrent d'un délai de traitement anormalement long au sein des services de la Direction du contentieux du Ministère de la Région wallonne.

Il s'agit généralement de dossiers où une avance, au profit des bénéficiaires, a été faite par un service social (CPAS, AIS, médiation de dettes, administrateur de biens,...).

Certains bénéficiaires sont, en effet, en attente du versement de l'aide depuis plus de deux ans. Les montants dus par l'Administration se chiffrent pour certains bénéficiaires à plus de 3000 €.

Ce retard dans la liquidation de ces allocations peut entraîner, un processus d'endettement en spirale, ce qui est inadmissible eu égard à l'objectif poursuivi par l'instauration de l'ADEL.

Le Médiateur a adressé plusieurs interpellations à l'Administration (Direction du contentieux) et aux Ministres en charge du logement et du budget. En septembre 2006, il rédigeait un rapport spécial à l'attention du Parlement en demandant que des mesures soient prises dans les plus brefs délais.

Le 18 décembre 2006, le Ministre du budget informait le Médiateur qu'il avait obtenu l'engagement de deux personnes supplémentaires dans le service concerné. Ce renforcement de personnel devait être de nature à résorber rapidement le retard accumulé. Suite au dépôt du rapport intermédiaire, plusieurs parlementaires ont questionné le Ministre²⁷.

Le Médiateur a constaté le 15 septembre 2007 que le cadre du personnel n'était encore couvert que de moitié (5,5 emplois sur 11).

Les effectifs actuels sont donc encore insuffisants pour résorber rapidement l'arriéré de traitement des dossiers et garantir le versement régulier des aides.

Cette situation a également entraîné un retard important dans la gestion des dossiers de médiation. L'Administration n'a, en effet, pas transmis, dans un délai raisonnable, de réponse à ses interventions. Ceci avec pour conséquence que le Médiateur s'est trouvé dans l'impossibilité de fournir aux allocataires ou à leurs services sociaux des informations précises quant à l'état d'avancement de leur dossier et quant aux délais dans lesquels ils pouvaient espérer recevoir les aides. Cette information est pourtant essentielle pour ce public particulièrement fragilisé afin de pouvoir programmer sainement leurs dépenses quotidiennes, sous peine de faire face à nouveau à des problèmes d'endettement.

Depuis le mois d'avril 2007, quatre réunions se sont tenues entre l'Institution du Médiateur et l'Administration. Celles-ci ont permis d'analyser une partie insuffisante des dossiers de médiation, en cours, pour la plupart, depuis plus d'une année. L'Administration s'est engagée à informer précisément des étapes d'avancement des dossiers. Cependant, à nouveau, le Médiateur a dû constater des retards dans la gestion des dossiers et l'absence d'informations précises. Certains dossiers qui avaient été signalés en voie de clôture n'ont, par ailleurs, pas fait l'objet de paiement dans le délai convenu. D'autres réunions avec la Direction du contentieux sont programmées. Le Médiateur réitère sa recommandation de prendre, dans les plus brefs délais, des mesures utiles pour régulariser les versements.



Recommandation 2007-17

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,

Considérant aussi que les réclamations relatives à la liquidation de l'ADEL dont est saisi le Médiateur, sont recevables et fondées, mais qu'en l'état actuel des choses le Médiateur n'est plus en mesure d'apporter une information pertinente aux réclamants depuis plusieurs semaines, voire plusieurs mois,

Le Médiateur recommande :

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



>> 1.5.2. Les problèmes de fond

Des dossiers relatifs aux ADEL, mais gérés par la Direction de la qualité de l'habitat, sont également parvenus au Médiateur. Il est à noter que ces interpellations ont fait l'objet d'un retour d'informations rapide et efficace.

Trois domaines principaux ont été visés. D'une part, des réclamants contestent les critères de salubrité ou les modalités pratiquées lors de l'enquête réalisée dans l'ancien ou le nouveau logement. D'autre part, des réclamations portent sur l'absence de déclaration de déménagement auprès du service chargé de la gestion de l'ADEL. Enfin, des réclamations concernent la méconnaissance des modes de calcul des seuils de revenus autorisés.

Les réclamants ne comprennent toujours pas la distinction réglementairement définie entre un logement améliorable et un logement insalubre. Dans ce cas, après avoir examiné le rapport d'enquête, le Médiateur ne peut qu'apporter une information complémentaire ou expliquer les règles en vigueur.

Cependant, d'autres situations ont retenu son attention. Ainsi, deux dossiers de médiation ont mis en exergue un problème de gestion des enquêtes. Dans ces situations, l'octroi de l'allocation était notamment soumis à une enquête du logement déjà quitté. Si les propriétaires concernés ne répondent pas aux convocations, l'enquête de salubrité ne peut avoir lieu et l'allocation est refusée. Le demandeur est donc pénalisé suite à une situation tout à fait indépendante de sa volonté. En théorie, une disposition réglementaire est prévue. L'Administration wallonne peut saisir le Tribunal de Police en lui demandant d'imposer l'ouverture de la maison par un serrurier. Cette procédure est lourde et complexe.



La problématique n'est pas isolée et la Direction de la qualité de l'habitat y est régulièrement confrontée. Dans l'état actuel de ses effectifs, il est impensable d'appliquer cette procédure de manière systématique.

La question reste ouverte et mérite une réflexion afin de garantir l'égalité de traitement des demandeurs.

Dossier 2007-739

ADEL- Quand le logement quitté n'a pu faire l'objet d'une enquête pour des motifs indépendants de la volonté du demandeur

Madame C... interpelle le Médiateur et lui fait part de son désappointement face à la décision de rejet du recours qu'elle avait adressé au Ministre au sujet de son ADEL. Les motifs de ce rejet se fondent sur le fait que l'enquête de salubrité du logement que Madame C... avait dû quitter précipitamment, n'avait pu être effectuée par le Centre régional du Logement et que dès lors son appartement n'avait pu être reconnu inhabitable.

Lors des deux tentatives de visite des agents enquêteurs, la commune de B... ne s'est pas présentée aux rendez-vous malgré de nombreux courriers et rencontres à l'Administration communale afin que soit constaté l'état d'insalubrité de cet appartement. Il est utile de préciser qu'un certificat médical attestant de l'impact de cette situation, ainsi qu'un rapport d'intervention des pompiers avaient pourtant été fournis au Bourgmestre.

La Direction de la qualité de l'habitat, à qui le Médiateur avait posé la question de l'opportunité d'un réexamen, a estimé qu'il était impossible de demander une autorisation de visite du Juge de Police puisque le recours avait été déclaré non fondé.

Le Médiateur a, dès lors, interrogé le Ministre du logement en attirant son attention sur le fait que la personne qui a quitté un logement estimé inhabitable n'est forcément plus en mesure d'assurer elle-même la visite du bâtiment, et qu'elle ne peut être tenue responsable de l'absence du propriétaire convoqué.

Un collaborateur du Médiateur s'était par ailleurs rendu sur place et avait rencontré les anciens voisins de Madame C... Ceux-ci lui avaient fait part de multiples problèmes d'humidité mais aussi de vices de construction relevés dans le cadre de diverses actions en justice dès 1998. Les locataires qui avaient porté cette affaire devant le Tribunal de première Instance avaient d'ailleurs gagné leur procès contre la Régie Foncière. Des travaux avaient certes été entrepris en 2005 mais de nombreux problèmes pouvaient encore être constatés (infiltrations dans les circuits électriques, absence de ventilation, ...). Un rapport technique très complet relatif aux vices de construction a également été joint au courrier du Médiateur ainsi qu'une copie du certificat du médecin de Mme C... attestant que la dégradation de sa santé était directement liée aux moisissures et à l'impossibilité de chauffer correctement cet appartement.

Faisant suite à cette nouvelle interpellation, le Ministre a demandé qu'un enquêteur se rende également sur place. Des conclusions de ce rapport, il est ressorti que si les appartements adjacents montraient bien des traces d'humidité anciennes, le problème n'était plus d'actualité. Vu ces éléments, concluait le Ministre, il n'était pas possible de revoir la demande de Madame C... Bien que surpris par cette conclusion, le Médiateur s'est vu contraint de clôturer ce dossier, ne pouvant plus apporter d'éléments nouveaux. Cependant, la question de savoir si les conclusions de l'enquête auraient été identiques si elle avait eu lieu à temps et à heure, reste ouverte.



Dossier 2007-1955

ADEL- Remboursement des allocations

Monsieur M..., réfugié politique syrien, a quitté une situation de sans-abri en prenant une location sise rue N..., en octobre 2002.

En mars 2005 Monsieur M..., suite à un préavis remis par le propriétaire, déménage vers un nouveau logement rue V... mais sans en informer préalablement l'Administration qui lui retire en septembre 2006 le bénéfice de l'ADEL et demande la récupération des montants perçus du 1^{er} mars 2005 au 31 août 2006, soit 1800€, au motif que le déménagement n'a pas été signalé.

Il introduit un recours auprès du Ministre qui invite ses services à poursuivre l'examen du dossier au vu de l'envoi du préavis du propriétaire qui le contraint à quitter son logement.

Cependant, une enquête menée rue V..., constate des manquements aux critères de salubrité et conduit à une nouvelle notification de rejet en mai 2007.

Il convient toutefois de souligner que lors de son déménagement, Monsieur M... a éprouvé les plus grandes difficultés à trouver un logement dans les délais qui lui étaient imposés, à un prix raisonnable, et sans connaître le français. Méconnaissant la portée de sa décision, il a loué le second appartement, répondant aux critères de prix et d'urgence, mais qui s'est avéré par la suite présenter une ventilation inadéquate et une installation électrique vétuste. Son épouse et lui disposent pour tout revenu d'une allocation d'intégration de 850€.

Depuis lors, Monsieur M... a accepté le 1^{er} août 2007 de reprendre le logement initial de la rue N..., à l'invitation du propriétaire qui a maintenant réalisé les travaux requis.

Dans ces conditions, et compte tenu d'une part, que Monsieur M... ne pouvait, de toute évidence, pas faire face au montant réclamé, et d'autre part qu'une saisie des biens serait inopérante puisque la famille M... ne dispose que du strict minimum, le Médiateur a fait valoir que l'exigence du remboursement de 1800€ était disproportionnée et que Monsieur M... n'est pas responsable du fait d'avoir dû déménager dans ces conditions.

Malgré cette intervention, la Direction de la qualité de l'habitat a conclu à l'obligation de restitution des 1800€, arguant que la réglementation imposait que le second logement soit habitable, même s'il n'a été occupé par Monsieur M... que pendant quelques mois.



Dossier 2007-1776

ADEL- Refus d'allocation

Suite à une demande d'octroi d'une ADEL par le CPAS de sa commune en date du 7 décembre 2006, Monsieur A... a reçu une notification de rejet le 18 janvier 2007. Ce rejet se fondait sur le fait qu'aux termes de l'article 1^{er}, 9° de l'arrêté du Gouvernement wallon du 21 janvier 1999, pour prétendre aux dites allocations, le demandeur doit être considéré comme « sans abri », c'est-à-dire ne jouir pendant les trois mois précédant la prise en location du logement, d'aucun droit lui assurant l'occupation d'un logement. Or, précise l'Administration, Monsieur A... a séjourné du 3 août au 31 octobre 2006 dans un centre de la Croix rouge, soit une période inférieure à trois mois. Dans les faits, le parcours de Monsieur A... n'est pas exactement celui-là.

Monsieur A..., son épouse et ses trois enfants sont candidats réfugiés et ont été hébergés dans un centre de la Croix rouge du 3 août au 3 novembre 2006. Comme le prévoit la procédure d'asile,



L'Office des Etrangers répartit les candidats dans les centres d'accueil dès leur arrivée, puis lorsque la demande est jugée recevable, le demandeur d'asile est accompagné par un CPAS afin de trouver un logement. Ce qui fut fait. En date du 27 octobre 2006, Monsieur A... a signé un contrat de bail prenant cours le 1^{er} novembre. Ce jour étant férié, et les modalités du déménagement n'ayant pu s'organiser plus rapidement, la famille A... n'a pu quitter le centre que le 4 novembre pour emménager dans son nouveau logement.

Bien que Monsieur A... ait introduit un recours auprès du Ministre, celui-ci confirme le rejet, car, écrit-il : « Monsieur A... a pris un logement en location le 1^{er} novembre 2006. Les dates de signature du bail et du versement de la caution, le 27 octobre 2006, confirment bien qu'il occupait le logement à partir du 1^{er} novembre ».

Le Médiateur saisi de ce dossier a fait valoir l'inéquité de la situation. En effet, prendre en compte la date de début de bail plutôt que l'attestation de sortie effective du centre de la Croix rouge, dont Monsieur A... n'était pas responsable, pénalisait lourdement cette famille en difficulté... et de toute bonne foi. D'autant plus que le Médiateur, s'étant enquis de connaître la date d'entrée de la famille A... sur le territoire belge, avait pu prouver sur base du seul document officiel dont disposait M.A..., que la famille s'était présentée à l'Office des étrangers le 2 août 2006. Il en résultait qu'il ne manquait qu'un jour pour atteindre la durée de trois mois ainsi que la législation le précise, sans compter que la famille A... n'avait pu se rendre à l'Office des étrangers le jour même de leur arrivée et que de surplus, ils étaient réellement sortis du centre le 4 novembre et non le 1^{er}.

L'Administration refusa de considérer ces arguments arguant que la réglementation devait s'appliquer strictement. Le Médiateur regrette cette attitude rigide. D'abord parce que l'Administration a refusé de tenir compte de la validité du registre officiel des sorties du centre de la Croix rouge qui spécifiait bien que la famille A... était partie le 4 novembre. Ensuite parce qu'elle fonde son rejet sur le fait que le bail permettait « théoriquement » la location à partir du 1^{er} du mois, sans se soucier des contraintes qui portent sur la gestion des sorties d'un centre d'accueil pour demandeurs d'asile. Enfin, sur le fait même de refuser une aide si précieuse pour un seul jour d'écart au délai réglementaire, et dans le contexte spécifique de l'exil.

2. Logement social

> 2.1. L'attribution des logements

L'attribution des logements sociaux reste l'objet de nombreuses réclamations.

Le plus souvent, celles-ci naissent de la frustration – légitime – des demandeurs face à une trop longue attente.

Ceux-ci sont confrontés à situations particulières.

D'une part, ils sont plongés dans une longue attente passive (tout au plus doivent-ils annuellement réitérer leur demande), pendant laquelle ils ne reçoivent que peu d'informations sur l'état d'avancement de leur demande (et encore, le plus souvent, n'en reçoivent-ils jamais). S'ils savent de combien de points de priorité leur candidature est dotée, ils ignorent le plus souvent à quelle place ils sont situés sur la liste. Ils ignorent également qu'il existe deux listes (celles des ménages en état de précarité et celle des ménages aux revenus modestes). Dès lors, ils n'ont, pour la plupart, aucune visibilité sur les modalités

d'attribution, ni sur le délai dans lequel ils peuvent raisonnablement espérer obtenir un logement.

D'autre part, ils sont confrontés régulièrement à des informations venant d'autres locataires, informations qui rendent encore la visibilité moins aisée.

Ainsi apprennent-ils qu'untel, qui n'est inscrit que depuis 6 mois a obtenu un logement. Ou qu'untel logement (précisément le type de logement désiré) est vacant depuis 6 mois.

Confrontés d'un côté à un flot d'informations brutes et d'un autre, à un silence prolongé, les demandeurs en tirent des conclusions parfois erronées, empruntes de frustration, d'impatience et de désarroi.

> 2.2. L'entretien locatif

>> 2.2.1. Détermination des réparations locatives

Beaucoup de dossiers concernent la question de l'entretien locatif, et particulièrement la détermination des réparations à charge du locataire et de celles qui sont à charge du bailleur.

On le sait, c'est le Code civil qui règle, et de manière très générale et lacunaire, la question.

Les principes y sont établis de la sorte : le bailleur doit faire « toutes les réparations qui peuvent devenir nécessaires, autres que les locatives » (art 1720).

L'article 1754 stipule que les « réparations locatives ou de menu entretien (...) sont celles désignées comme telles par l'usage des lieux (...) ».

Enfin, l'article 1755 précise que « aucune des réparations locatives n'est à la charge des locataires, quand elles ne sont occasionnées que par vétusté ou force majeure ».

Ces dispositions sont complétées par une jurisprudence et une doctrine pas toujours très éclairantes et une pratique inégale.

Certaines SLSP interviennent ponctuellement, d'autres continuent à effectuer les réparations, mais les facturent à leurs locataires, d'autres encore tentent maintenant d'appliquer strictement le Code civil. Cette matière manque de clarté et de lisibilité tant pour les locataires que pour les sociétés de logement.

Recommandation 2007-18



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 locataires n'ont aucune idée des règles existantes qui sont, du reste, extrêmement fluctuantes. 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.





>> 2.2.2. Les réparations autres que locatives

Si certaines réclamations concernent des réparations dont il est malaisé de savoir si elles sont ou non locatives, d'autres réclamations concernent des réparations qui, à l'évidence, sont à charge de la SLSP.

Il s'agit par exemple du remplacement de châssis, de problème d'humidité autre que l'humidité par condensation.

L'entretien du parc locatif des SLSP est une question essentielle, pour laquelle le Gouvernement a pris d'importantes mesures, où figure en premier lieu, évidemment, le PEI (plan exceptionnel d'investissement).

Cette mesure a été unanimement saluée. Cependant, il est utile de souligner que la programmation, dans le cadre du PEI, de travaux d'investissement à moyen terme (par exemple dans les deux ans) ne dispense d'aucune manière la SLSP de ses obligations en matière de réparation.

Ainsi, il n'est pas admissible qu'une SLSP indique que suite à la planification de travaux PEI pour l'ensemble de la cité, elle ne remplacera « pas avant fin 2008 » la porte d'entrée qu'elle a elle-même reconnue défectueuse dès janvier 2007, et dont elle avait annoncé le remplacement pour la fin de l'hiver.

>> 2.2.3. Charges locatives

Plusieurs dossiers concernent le calcul des charges locatives (ou plus particulièrement le calcul annuel du solde des charges).

Celui-ci est parfois fait avec quelques exercices de retard, le locataire se voyant contraint de payer des sommes de plusieurs centaines d'euros. Pareille situation n'est évidemment pas admissible, a fortiori en logement social.

Le Code du logement et ses arrêtés ne précisent pas explicitement à quel moment la SLSP doit produire son décompte de charges.

Néanmoins, il faut souligner que l'article 5, alinéas 2 et 3, de l'arrêté du 25 février 1999 portant réglementation des charges locatives stipule :

« Les charges sont obligatoirement comptabilisées par nature et par destination. Elles font l'objet de provisions qui doivent être régularisées annuellement sur la base de pièces justificatives correspondant à la période provisionnée. »

« Ces provisions sont revues annuellement avant le début de l'exercice nouveau en fonction de l'évolution du coût des charges à prendre en considération, de manière à minimiser la différence entre le montant de la provision et le coût réel de la charge. »

Il s'agit donc que le décompte des charges de l'exercice 1 soit réalisé dans le courant de l'année suivante (exercice 2) lorsque les différents documents justificatifs sont produits par les fournisseurs de sorte que « les provisions puissent être revues annuellement avant le début de l'exercice nouveau », soit avant le 1^{er} janvier de l'exercice 3.



Recommandation 2007-19

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.

Une réflexion analogue devrait être menée également en matière de remboursement de garantie locative, lors de la fin du bail.

Effectivement, bien souvent les SLSP refusent le remboursement des garanties locatives avant que le décompte des charges n'ait été effectué, de sorte qu'un locataire ayant quitté son logement en février 2008, doit attendre le décompte de l'exercice 2008 (soit, dans le meilleur des cas dans le courant de 2009, dans des cas extrêmes bien plus tard, pour récupérer le solde de sa garantie locative).

>> 2.2.4. Détermination des loyers

La détermination du loyer fait l'objet d'un calcul complexe.

Le loyer mensuel du locataire est effectivement composé des deux éléments suivants :

- » une part (40%) de ce que l'on nomme « loyer de base » ;
- » une part des revenus annuels du ménage (pour être précis, il s'agit du douzième des revenus, multiplié par le « coefficient de revenus »).

Si le grand public cerne assez facilement la part de l'équation consacrée à leurs revenus (mis à part la question du coefficient de revenus, qui reste toujours difficile à expliquer), la détermination du « loyer de base » échappe, étonnement, à toute questionnement. Et pourtant...

On le voit, cet élément est essentiel dans la détermination du loyer réellement payé.

En fait, le loyer de base se calcule en fonction du prix de revient actualisé du logement.

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 !

On voit bien à quel point cette notion pose question (effectivement on peut imaginer que rares seraient les personnes qui, délibérément, auraient renoncé à vivre dans la maison, préférant l'immeuble à appartements).





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 2007-20



Logement social - Détermination du loyer

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

3. Crédit social

Seules quelques réclamations concernent la SWCS. Aucune remarque générale n'est à formuler. A titre d'exemples, on relèvera les cas suivants :

Dossier 2007 - 532

Crédit social - Une attestation qui ne vient pas

Monsieur T... s'interroge sur la persistance d'un solde dans son compte avec la SWCS, alors que son prêt est terminé. Il interroge le Médiateur, qui contacte la SWCS.

L'intéressé a souscrit, le 2 novembre 1983, un emprunt hypothécaire pour un montant de 30.862,50 €, remboursable sur une période de 20 ans. Le remboursement total de l'emprunt s'est donc terminé le 2 novembre 2003.

Monsieur T... a reçu une attestation de paiement 2005, en date du 13 juin 2006, indiquant le solde de l'emprunt au 31 décembre 2005, alors que celui-ci est, comme indiqué ci-dessus, clôturé depuis le 2 novembre 2003.

Malgré deux courriers recommandés, avec accusés de réception datés des 4 juillet et 28 septembre 2006, l'intéressé n'a reçu aucune réponse du Logis familial.

Sur demande du Médiateur, la Société wallonne du crédit social a immédiatement pris contact avec le Logis Familial en lui demandant de fournir des explications précises quant aux informations qui ont été communiquées en juin 2006.

La société le Logis familial a signalé qu'elle a procédé à une enquête interne et a constaté une anomalie informatique qui a eu pour conséquence que les attestations de paiement relatives aux années 2003, 2004 et 2005 faisaient état d'un solde.

Les données informatiques ont été corrigées et une confirmation écrite signalant l'absence de dette vis-à-vis du Logis familial a été adressée au réclamant.

Dossier 2007-887

Crédit social - Intérêts intercalaires - Manque d'information

Lorsqu'une somme est empruntée à une date qui ne correspond pas à la date du versement du montant du prix de vente de l'immeuble - par exemple, le contrat de prêt prévoit la mise à disposition du montant le 18 du mois, au jour de la signature devant le notaire, mais la somme sera versée le 30 de ce mois - l'emprunteur paie des intérêts sur la somme empruntée (dans l'exemple, sur une durée de 12 jours). Ces intérêts dits intercalaires peuvent représenter des centaines voire des milliers d'euros.

L'emprunteur averti peut éviter ce surcoût, notamment en prenant soin de signer l'acte notarié à la date la plus proche possible du versement effectif au vendeur de l'immeuble.

Mais cela dépend également de la disponibilité du notaire.

Monsieur et Madame H... contestent auprès du Médiateur, le paiement d'intérêts intercalaires sur la somme qui leur a été octroyée, compte tenu des éléments d'information échangés avec la société de crédit.

En effet, l'interlocuteur de la société de crédit n'aurait, à aucun moment, signalé le fait que la signature de l'acte de prêt, en début de mois, comportait la mise en débit d'intérêts intercalaires, alors que des contacts suivis ont eu lieu entre cet interlocuteur et les candidats emprunteurs.

La SWCS a demandé au Comité de crédit d'étudier la requête tendant à diminuer voire à supprimer ces intérêts. Celui-ci, après analyse du dossier, a décidé de maintenir la position et ne peut donc pas donner une suite favorable estimant qu'il serait inéquitable vis-à-vis d'autres emprunteurs qui se seraient trouvés dans une situation identique ou similaire.

Le Médiateur comprend la réaction de la SWCS, mais ne peut s'empêcher de s'interroger sur la qualité des conseils fournis aux candidats emprunteurs par le guichet de crédit social : le guichet n'aurait-il pas dû attirer leur attention sur l'éventualité de payer des intérêts intercalaires ? N'avait-il pas le devoir de les informer de la manière la plus complète possible ?



VI. Transports

1. Transports en commun



Les réclamations relatives aux TEC concernent, pour l'essentiel, l'application d'amendes. On relève également quelques dossiers relatifs aux itinéraires.

› 1.1. Le constat des infractions

Plusieurs réclamations concernent le passage de contrôleurs qui interviennent en s'en tenant strictement au prescrit de la réglementation. Quoi de plus normal ? Il y a cependant des situations qui mériteraient davantage de nuances.



Dossier 2007-1618

Transports en commun - Amende : Un constat unilatéral mais qui a force probante

Monsieur A... écrit au Médiateur au sujet d'un litige survenu lors d'un contrôle de son fils H..., alors qu'il utilisait le métro.

Le contrôleur est intervenu près de H... alors qu'il était monté dans la rame in extremis et qu'il était occupé à remonter vers le conducteur pour quérir un billet. Il n'a donc pas eu le temps de s'adresser au conducteur, d'autant que la rame était bondée et qu'il fallait jouer des coudes pour rejoindre le poste de conduite. Il est à noter que le préposé à la vente du ticket n'était pas disponible au guichet.

Suite à un courrier adressé à la Direction générale du TEC, l'intéressé s'estime insatisfait de la réponse qu'il a reçue. Ainsi, il lui aurait été répondu que pour connaître les recours contre une décision émanant du TEC, il lui fallait consulter un avocat...

Monsieur A... se plaint de ce qu'il n'est pas possible d'avoir accès au dossier et notamment de pouvoir vérifier la version probablement contradictoire du voyageur et des contrôleurs.

Le Médiateur interroge le TEC sur les respects de la procédure contradictoire et des recours possibles contre une décision du TEC.

Entre-temps, en date du 13 juillet 2007, le TEC fait parvenir copie de l'échange de correspondances entre la Société régionale wallonne de transport (SRWT) et le TEC et, notamment, un courrier selon lequel : « (...) l'infraction constatée n'est pas contestée, puisque le plaignant reconnaît que son fils circulait sans titre de transport valable ».

Il s'agit ici d'une application stricte du règlement sur la police des transports, art. 35.3°, selon lequel il y a infraction à partir du moment où le voyageur est démuné de tout titre de transport.

Or, poursuit le TEC, l'avis suivant est placardé dans toutes les stations de métro : « En cas d'absence du guichetier dans la station, les voyageurs doivent se munir d'un titre de transport auprès du conducteur dès leur montée dans le véhicule ».

La question se pose dès lors de savoir, lorsque l'intéressé est remonté de l'arrière du véhicule jusqu'à la cabine de conduite pour se procurer un titre de transport, était-il déjà en infraction ? Ce qui sup-



poserait l'absence de guichetier d'une part, et l'impossibilité pour lui d'être monté directement à l'avant du véhicule afin de se présenter immédiatement près du conducteur, d'autre part.

L'infraction à l'article 35, 3° a été dûment constatée par un agent de police judiciaire assermenté dans un procès-verbal faisant foi jusqu'à preuve du contraire.

La SWRT estime que les faits sont bien établis puisque le réclamant reconnaît lui-même que son fils a pénétré dans la rame de métro sans être en possession du titre de transport régulier, que l'infraction est établie et qu'il n'y a donc aucune contestation possible sinon devant le Tribunal.

Le Médiateur constate que le fait de pénétrer dans la rame sans être en possession du titre de transport régulier constitue à lui seul le fait constitutif de l'infraction, alors que le voyageur essaie de se procurer un titre près du conducteur, tout en observant que, lorsque le guichet est fermé, il n'y a pas d'autre solution.

En d'autres termes, quelles que soient les circonstances qui amènent à pénétrer dans la rame sans être en possession du titre de transport régulier, il y a infraction alors qu'une motivation adéquate peut exister (l'absence de préposé, et l'obligation de remonter à l'intérieur de la rame pour atteindre le conducteur par exemple). Le TEC ne fera pas la distinction entre des situations de fraude et de bonne foi : la contrepartie de cette rigueur ne serait-elle pas d'autoriser l'examen contradictoire des faits plutôt que de se retrancher derrière le caractère probant, mais unilatéral, des rapports des contrôleurs ? Sans changer le texte, ne peut-on imaginer un droit à l'accès au dossier ? En matière de police générale, une copie des constatations est remise par le verbalisant : pourquoi pas dans la police des transports ?

Dossier 2007-623

Transports en commun - Amendes : l'oubli de l'abonnement, qui est un titre prépayé

Le 6 novembre 2006, le fils de Monsieur et Madame P..., qui possède un abonnement scolaire sur la ligne 420, l'a oublié dans l'abribus. Il n'a donc pas pu le présenter au contrôleur. Il a reçu une invitation à payer le prix d'un billet plus une surtaxe, ce qui correspond à un paiement différé, lorsque le voyageur est démuné d'argent ou lorsque le conducteur ne peut rendre la monnaie lors de l'achat d'un billet.

Selon les intéressés, cette situation ne correspond pas à l'arrêté, puisque le voyage avait déjà payé, même si leur fils ne pouvait en faire la preuve au moment du contrôle.

La logique aurait voulu qu'il soit invité à présenter son abonnement dans un délai et éventuellement payer une taxe pour le coût occasionné par ces démarches.

C'est ce que préconise également l'association des consommateurs, Test Achats²⁸.

Le Médiateur attire l'attention des TEC sur cette situation assez fréquente et qui reçoit une solution « de bon sens » chez d'autres transporteurs publics, comme la SNCB.

A cet égard, il est utile de rappeler aux distraits que le TEC applique avec rigueur la réglementation, l'oubli étant sanctionné sans merci.

2. Aéroports régionaux

Cinq réclamations ont été introduites concernant la SOWAER : une réclamation pour laquelle des informations demandées au réclamant n'ont pas été fournies, une demande d'information sur les indemnités en cas de nuisances sonores, une demande de prime de déménagement et deux dossiers sur la qualité des mesures destinées à diminuer les nuisances sonores.



Ainsi, une réclamation concerne la réparation des dégâts dus aux « mouvements vibratoires » :

Selon la thèse de Monsieur D..., la configuration spécifique de son habitation engendre un descellement des vitrages, causé par les mouvements vibratoires répétés, donnant ainsi lieu à une dégradation progressive desdits vitrages.

Cette dégradation s'explique par l'exposition aux mouvements vibratoires dont l'expert semble n'avoir pas tenu compte.

Le Médiateur interpelle la SOWAER qui, après plusieurs rappels, fournit un rapport circonstancié. Il en appert que les dégâts ont bien été estimés, notamment par la Division du logement dans le cadre d'une enquête de salubrité.

Seuls les travaux d'insonorisation à réaliser dans l'immeuble sont du ressort de la SOWAER : une réunion de coordination entre l'entreprise, l'estimateur et le réclamant s'est tenue afin de clarifier la situation.

Satisfait du contenu de la réponse, le Médiateur clôture le dossier.

On peut également relever une réclamation sur des dégâts causés par l'humidité, malgré les travaux d'isolation effectués par un entrepreneur pour le compte de la SOWAER : encore faut-il que la relation causale soit établie...

Interrogée par le Médiateur, la SOWAER précisera que cette habitation est ancienne, et que les maçonneries sont pleines : elles constituent un pont thermique important. On constate que les jointoiements des briques sont irréguliers et la composition des murs différente au vu des zones qui se marquent dans les façades.

Enfin, en ce qui concerne la condensation, l'architecte mandaté par la SOWAER, a constaté qu'elle était limitée sur une hauteur de 20 cm au-dessus du sol, ce qui laisse présager qu'il s'agit d'une humidité ascensionnelle étrangère aux travaux acoustiques réalisés. En effet, ce type de construction n'est évidemment pas muni des barrières d'étanchéité dont bénéficient les nouvelles constructions.

Muni de ces explications techniques qu'il transmet à l'intéressé, le Médiateur clôture le dossier.

3. Transport scolaire



Une nette diminution des dossiers relatifs au transport scolaire caractérise cet exercice : on mettra en exergue un dossier, qui synthétise une majorité des incompréhensions dans le chef des parents, voire des établissements scolaires.

« Pourquoi le car scolaire prend mon fils et pas ma fille ? Pourquoi le car prenait mon fils devant chez sa grand-mère et plus maintenant ? Pourquoi ne peut-on fréquenter telle école ? »



VII. Equipement

Le dossier soumis au Médiateur est un vrai... cas d'école.

page 86



Dossier 2007-1107

Transport scolaire - Un frère et une sœur ne suivent pas le même chemin

Xavier fréquente effectivement l'école maternelle libre de W... depuis 2003, et a été transporté sur les circuits de transport scolaires dès son inscription dans cette école.

Toutefois, précise le MET, ce dernier était alors pris en charge au domicile de la grand-mère. Par erreur, c'est ce domicile qui a été considéré pour déterminer le droit au transport scolaire vers l'école de libre choix la plus proche, à savoir l'école maternelle libre de W... C'est pourquoi Xavier était alors transporté vers cette école, comme élève de libre choix, consécutivement à cette erreur.

L'Administration indique que, pour la présente année scolaire, une demande de modification du lieu de prise en charge a été adressée par la Direction de l'école au bureau régional du transport scolaire. En effet, les parents désirent à présent que leur enfant soit pris en charge à son domicile. Cependant, le bureau régional constatant de ce fait son erreur, a refusé la prise en charge, l'école libre R... étant la plus proche.

Par la suite, souligne le MET, une demande de dérogation a été introduite auprès de la Commission territoriale. Celle-ci est chargée, en la matière, de remettre un avis motivé en fonction du seul critère de l'intérêt éducatif apporté par la dérogation.

Enfin, malheureusement pour Xavier, le MET précise qu'aucun argument abondant dans ce sens ne figurait dans sa demande et, dès lors, la Commission territoriale a remis un avis négatif, contraignant la Direction générale du transport scolaire à refuser la demande de dérogation.

Mais Monsieur B..., Directeur de l'école, et membre de la Commission territoriale, a introduit un recours auprès de la Commission wallonne, laquelle a tenu compte des circonstances décrites ci-avant et a donc remis un avis favorable entériné par le Directeur général, afin de permettre à Xavier de terminer le cycle entamé dans la même école.

Quant à la sœur de Xavier, Mélanie, elle a fait l'objet des mêmes procédures que son frère durant cette année scolaire.

Néanmoins, la Commission wallonne a confirmé dans son cas, l'avis défavorable remis par la Commission territoriale, motivé par une argumentation parentale basée uniquement sur des questions de commodité et non pas d'intérêt éducatif. L'Administration rappelle que Mélanie est âgée de 3 ans et qu'elle commence seulement sa scolarité et que, par conséquent, elle n'a jamais été transportée par les services du transport scolaire.

Malgré les éléments à la fois positifs mais aussi négatifs de ce dossier, le Médiateur se voit contraint de clôturer le dossier.

1. Autoroutes et routes



Les réclamations pour la DGAR concernent l'entretien ou la réparation de la voirie, la réparation de biens immeubles dégradés par le trafic, des accidents, des questions de sécurité routière notamment des aménagements comme des casse-vitesse ou des ronds-points, des nuisances sonores...

D'autres réclamations concernent l'état de propreté des autoroutes en Wallonie, le Ravel, ou un problème de parcage en ville...

Les réponses de la DGAR arrivent lentement mais sûrement.

On peut regretter cette lenteur, partiellement explicable par la consultation de services décentralisés.

> 1.1. L'entretien et la réparation des voiries

La question souvent posée par des usagers de la route constatant une anomalie ou par des riverains se plaignant de la végétation poussant sauvagement sur des terrains relevant du MET, est de savoir quand les travaux vont commencer ou seront terminés. La réponse du MET la plus souvent constatée informe de la mise en œuvre d'un bail d'entretien ou de la consommation des crédits pour l'année en cours, repoussant l'échéance à l'an prochain.

> 1.2. Les nuisances liées au trafic

La présence d'une voirie à proximité de son habitation génère des nuisances, plus ou moins supportables selon leur importance objective et en fonction de la sensibilité du citoyen concerné. Ainsi, le trafic crée du bruit, la configuration des lieux peut être à l'origine de dégâts matériels dans l'immeuble, les riverains estiment que cette route devrait... être déplacée (phénomène NIMBY).

page 87



Dossier 2007-39

Autoroutes et routes - Nuisances sonores

Un riverain de l'autoroute A27, habitant un clos, se plaint des nuisances sonores.

Interrogée par le Médiateur, l'Administration signale que le clos en question est de construction très récente. La preuve en est qu'il ne figure pas sur les plans du PICC (Plan d'Informatisation Cartographique Continu) dressés à partir de photos aériennes prises en 1996. Sa construction est donc largement postérieure à celle de l'autoroute A27 et a été réalisée en toute connaissance de cause. La liste hiérarchisée des sites wallons exposés au bruit, n'incorpore aucun site qui contre-vient entièrement au principe d'antériorité, en usage depuis 25 ans à l'Administration.

Les 15 habitations que compte aujourd'hui ce clos, précise l'Administration, sont distantes de 400 mètres au moins de l'A27. Comme la cartographie acoustique est limitée conventionnellement à 300 mètres de l'axe routier incriminé, il n'est pas possible de calculer un indice UCE (Unité Comparative d'Exposition au bruit) pour le clos.



>1.3. Les accidents de la route

Lors d'un accident de la route, il faut parfois indemniser la Région parce que le conducteur fautif a abîmé un arbre ou un poteau d'éclairage appartenant au domaine public. Dans d'autres circonstances, la responsabilité incombe à la Région et le MET doit indemniser la victime. Ces dossiers révèlent une chronologie fort dépendante soit d'une instance judiciaire, soit d'un processus d'indemnisation.

Un événement tragique a mis en lumière l'importance de la surveillance et de l'entretien des voiries publiques. En août 2004, deux motards ont perdu la vie lorsqu'ils n'ont pu éviter une crevasse de près de 30 mètres sur la RN 90 près de Farciennes. La Justice a décidé qu'il y avait un lien de causalité entre le préjudice et l'état de la route. Le MET, gardien de la chose, a donc été jugé responsable. L'invocation du caractère impropre à son usage normal d'une voirie est un argument souvent développé par les victimes mais l'analyse des faits aboutit à une responsabilité partagée lorsque l'usager de la route n'a pas fait montre de la prudence exigée en adaptant sa conduite aux circonstances. Malgré les efforts budgétaires consentis dans l'entretien des 9000 km de routes régionales – 110 millions d'euros hors frais de personnel et hors service hivernal – il arrive encore que des accidents trouvent leur origine dans la qualité du revêtement routier ou par défaut d'entretien.

>1.4. Les aménagements

Les riverains souhaitent faire part de leurs idées, voire de leurs souhaits dans le cadre d'un réaménagement de carrefour, du placement de dispositifs casse-vitesse, etc. A cet égard, on peut remarquer une certaine timidité de l'Administration, voire une réticence, lorsque des profanes veulent se montrer critiques sur un sujet technique, normalement réservé aux experts. C'est d'ailleurs une illustration du développement de la « démocratie administrative », où le citoyen tient à exprimer son avis, à faire partager son expérience, à proposer des alternatives : ce phénomène, dont la croissance est observée en tous domaines, peut naturellement provoquer des réactions de rejet de l'Administration concernée qui se manifestent par une absence de réponse, par l'expression implicite d'un agacement, par une réponse qui se veut définitive et sans appel.



Dossier 2007-32

Direction des autoroutes et des routes – Un aménagement de rond-point qui ne tourne pas rond

Le Médiateur est saisi par des riverains d'un carrefour giratoire dit provisoire, futur siège d'un rond-point. Les riverains se plaignent des nuisances et des risques d'accident. Ce carrefour dit provisoire est composé de « plots », de bordures amovibles. Or, celles-ci sont entraînées par les véhicules, et cela à n'importe quel moment de la journée ou de la nuit, ce qui rend la forme du giratoire complètement aléatoire, au gré des mouvements provoqués par le trafic. Un délégué du Médiateur s'est rendu sur place pour faire les constats suivants. Malgré les efforts de signalisation mis en œuvre, la dangerosité du passage du rond-point ne fait pas de doute, comme le nombre d'accidents de circulation le démontre à suffisance. Le passage des poids lourds ne va pas de soi, et les blocs amovibles sont dès lors rejetés, ce qui est

démonstré par les lignes au sol, censées faire repères pour lesdites bordures, qui sont vidées de leurs blocs.

Le Médiateur a préconisé la mise à l'agenda de ce dossier à une réunion de la Commission provinciale de sécurité provinciale.

2. Voies hydrauliques

Cet exercice a été caractérisé par la rédaction et la communication du nouveau règlement des voies navigables, déjà évoqué lors du précédent rapport, comme un bon exemple de simplification et une amélioration des relations avec les « clients » des voies hydrauliques.

Deux dossiers concernent des aménagements de berges, l'un par un passionné de pêche à la ligne, l'autre par un riverain soucieux de la sécurité de la circulation.



Dossier 2007-12

Voies hydrauliques – Un chemin de halage mal en point

Monsieur F... se plaint du mauvais état du chemin bordant le halage de la Sambre, à la hauteur de son habitation, par défaut d'entretien.

L'intéressé souhaiterait que les travaux promis pour la fin de l'année 2005 soient réalisés afin d'éviter tout risque d'accident lors de la circulation tant des personnes que des véhicules sur cette portion du chemin de halage.

Selon la Direction des voies hydrauliques, depuis 1986, les intercommunales ont tergiversé sur le passage de la conduite forcée ou gravitaire qui doit amener les eaux de la station de pompage utilisées dans le cadre de la construction d'un pont. Pour cette raison, lors de la remise en état complète du halage, dans le courant des années 90, ce tronçon a été volontairement omis.

L'option du passage par le halage, tantôt remise au goût du jour, tantôt abandonnée, fut finalement adoptée, fin 2005, dans le cadre de la modification du pont du vicinal sur le territoire de la commune.

La remise en état n'était alors plus envisageable, l'adjudication étant, semble-t-il, programmée fin 2006 avec début des travaux début 2007.

Dès lors, en attendant la remise en ordre globale de ce tronçon, le personnel du district de la haute Sambre reste vigilant pour combler les ornières ou les trous par la pose de tarmac à froid, ce qui a encore été fait fin avril début mai.

Enfin, il y a lieu de signaler que la portion de halage comprise entre le pont et l'écluse est en gestion à la commune, ainsi que le tronçon situé en amont sur plus d'un kilomètre à partir du pont de la SNCB.



page 90



Dossier 2007- 296

Voies hydrauliques - Un pêcheur doit déplacer son activité

Un pêcheur, Monsieur R..., reçoit une injonction de démontage de ses planchers de pêche, assortie d'une plainte au Procureur du Roi pour occupation illégale du domaine public.

Il conteste cette décision, car il n'a pas reçu d'avertissement lui accordant un délai pour démonter.

Interrogé par le Médiateur, le MET signale qu'après réexamen de son dossier, il est apparu que plusieurs erreurs sont survenues dans le traitement de celui-ci, à savoir un mauvais adressage du courrier notifiant l'abrogation de l'autorisation du plancher de pêche.

En avril 2005, sans réaction de la part du pêcheur, l'Administration a demandé au District de dresser PV et de prendre les mesures d'office.

Le 17 septembre 2005, le procès-verbal a été dressé par le district, mais avec une adresse erronée et les biens ont été remis en état. Le montant du dommage avait été estimé à 363 €.

Le Ministère de l'équipement et des transports indique que, vu les erreurs d'adresses, notamment dans l'invitation à remettre les biens en état, que Monsieur R... n'a jamais reçue, et dans le PV, ses services ont suggéré à Monsieur le Procureur du Roi de classer son dossier sans suite.

Suivant l'avis du MET, ce poteau ne constitue donc pas une réelle gêne pour le riverain et il a préféré le maintenir en place pour respecter les normes d'éclairage public.

Le Médiateur transmet ces informations et clôture le dossier.

3. Services techniques

Deux réclamations, dont l'une au sujet d'un paiement d'indemnisation en faveur d'une victime d'un accident, et l'autre au sujet d'un poteau d'éclairage installé en face de l'habitation du réclamant.

page 91



Dossier 2007-1306

Services techniques - Cachez ce poteau que je ne saurais voir...

La réclamation de Madame B..., qui estime que l'on pourrait déplacer de 6 mètres sur la droite le poteau, afin qu'il se retrouve sur la limite mitoyenne entre son habitation et celle du voisin, relève du phénomène NIMBY. Néanmoins, il est légitime pour le citoyen de savoir pourquoi un équipement collectif est installé en face de chez lui plutôt qu'ailleurs.

Le MET fait savoir qu'il a installé un poteau de 8 mètres de hauteur, avec un luminaire équipé d'une lampe NaHp-150W à l'endroit dénoncé par la réclamante, en face de chez elle. Pour respecter les normes d'éclairage, la distance entre les poteaux a été fixée entre 30 et 35 mètres. La distance entre le poteau litigieux et le poteau précédent atteint 35 mètres.

Le MET signale que pour placer le poteau litigieux à la limite mitoyenne, il faudrait augmenter cette distance de 8 mètres, ce qui entraînerait une distance de 43 mètres entre les poteaux. Cette distance trop importante ne permettrait plus de respecter les normes d'uniformité longitudinale.

L'Administration souligne que, sur base des photos, on peut constater que le poteau est assez éloigné de la façade de la maison (12 mètres). Si l'on se place dans un plan perpendiculaire à la rue, le poteau se trouve en face de l'extrémité droite du garage.

VIII. Energie

1. Primes à l'énergie



Cet exercice est caractérisé par une sensible augmentation des réclamations relatives aux primes à l'utilisation rationnelle de l'énergie. 695 dossiers enregistrés soit un accroissement de 69.9% par rapport à l'exercice antérieur. Les réclamations relatives aux primes à l'énergie concernent plus de 50.8% de l'ensemble des réclamations relatives au Ministère de la Région wallonne.

Les primes à l'énergie font partie des aides régionales pour lesquelles il n'existe aucune voie de recours organisé offerte à l'administré qui souhaite contester une décision. Le Médiateur réitère sa recommandation.

Recommandation 2007-21



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

La réglementation régissant les primes à l'utilisation rationnelle de l'énergie ne prévoit aucun droit de recours pour l'administré qui souhaiterait contester une décision de la Division de l'énergie ou d'un fournisseur de gaz ou d'électricité. Il est recommandé que l'arrêté ministériel du 11 avril 2005 soit revu de manière à instaurer une procédure de recours. Cette recommandation s'inscrit dans le cadre de la recommandation générale visant, afin de garantir les droits des citoyens, à instaurer une procédure et des organes de gestion des conflits au sein de chaque Administration²⁹.

A l'analyse des motifs de réclamations, on relève les tendances suivantes.

»1.1. Délais de traitement des dossiers

Depuis leur mise en place, ces primes souffrent de délais anormalement longs de traitement. Cette lenteur a été mise en exergue dans les précédents rapports et dans le cadre de questions parlementaires. A plusieurs reprises, l'Administration et le Ministre compétent ont confirmé que les retards étaient imputables à un manque d'effectifs. Du personnel supplémentaire a été engagé et une modification de la réglementation a été adoptée, instaurant des délais de rigueur et une procédure de régularisation expresse.

Ainsi les demandes pour lesquelles l'Administration n'a pas statué dans le délai de 90 jours sont acceptées. Cette nouvelle procédure a permis, à la date du 30 septembre 2007, de régulariser nombre de dossiers, dont la plupart avaient été introduits plus de 12 mois auparavant.

Toutefois, des problèmes de délais se posent aussi au niveau de la liquidation des aides. Les deman-





deurs, dont le dossier a fait l'objet d'une régularisation expresse ont reçu un courrier du Ministre les informant du paiement dans un délai d'un mois. Il s'est rapidement avéré que ce délai ne pouvait être respecté. Depuis le mois de juin 2007, de nombreux réclameurs ont contacté, par courrier ou par appel téléphonique, le Médiateur, en faisant état de leur mécontentement face à ce nouveau retard. Dans les faits, le paiement n'intervient dans la plupart des dossiers que dans un délai de 3 mois à dater de leur acceptation. Si l'on peut comprendre que des retards peuvent intervenir suite au manque de personnel, il est difficilement admissible de donner l'illusion aux citoyens qu'ils vont recevoir rapidement l'aide. Une information précise et réaliste aurait permis d'aplanir les contestations. Dans ce cas d'espèce et dans un souci de transparence, **le Médiateur recommande que l'autorité administrative précise et prévienne des retards éventuels. L'image du service public y gagnerait.**

>> 1.2. Les demandes introduites hors délai

>> 1.2.1. Lorsque que le demandeur n'a pu introduire sa demande dans les délais pour des motifs indépendants de sa volonté

Selon la réglementation, les demandeurs disposent d'un délai de trois mois à dater de la facture pour introduire la demande. Il est évident que 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. De manière générale, l'Administration se montre très réticente pour accorder des dérogations. Elle n'a fait preuve de tolérance que dans de rares cas où les personnes avaient fait état de graves problèmes de santé nécessitant une hospitalisation pendant les trois mois suivant les travaux.

Certains demandeurs ont également fait valoir qu'ils n'avaient pu rentrer leur dossier dans les délais, suite au fait que des travaux avaient été facturés avant leur réalisation ou qu'ils présentaient des malfaçons. Dans ces cas d'espèce, l'Administration a indiqué que les demandeurs auraient pu introduire la demande sur base de la seule facture, quitte à lui transmettre les annexes techniques et les preuves de paiement ultérieurement. Cette position peut se justifier mais la plupart des demandeurs n'avaient pas connaissance de cette possibilité et ont jugé préférable d'attendre que leur dossier soit complet avant de le renvoyer.

Enfin, on relève également des cas, où des entrepreneurs s'étaient engagés à renvoyer eux-mêmes la demande et où ils ne l'ont pas fait, faisant de ce fait perdre le droit à la prime à leur client.

>> 1.2.2. Lorsque les travaux sont facturés avant leur réalisation complète

De manière générale, l'Administration considère que seule la date de la facture de l'entreprise est déterminante pour calculer le délai d'introduction de la demande, indépendamment des circonstances dans lesquelles se sont déroulés les travaux.

Toutefois, afin de ne pas pénaliser les demandeurs, qui ont reçu une facture alors que les travaux n'étaient pas terminés, la Division de l'énergie a fait preuve de souplesse et a accepté de reconsi-

dérer sa décision de refus sous les conditions suivantes :

- si elle dispose d'une facture remplaçant la facture originale avec la note de crédit annulant la première facture ;
- si la facture dont elle dispose n'est pas la facture finale mais une facture d'acompte ou d'état d'avancement.

>> 1.2.3. Lorsque le raccordement au gaz intervient plus de trois mois après la facture d'achat du matériel

Autre motif invoqué par les demandeurs, principalement dans le cadre de la subvention des chaudières au gaz : le fait qu'ils aient reçu une facture lors de l'installation mais que le raccordement au gaz n'est intervenu que quelques mois plus tard. Ne disposant pas de l'ensemble des éléments constitutifs de la demande, ils n'ont pu l'adresser dans les temps.

>> 1.3. Les demandes non réceptionnées

Le Médiateur recommande qu'une solution de bon sens puisse être trouvée pour donner date certaine et permettre la traçabilité des documents relatifs aux primes à l'énergie. La suppression de l'envoi recommandé par souci de simplification administrative laisse entier le problème juridique de la certification de l'envoi : comment démontrer sinon la réception, tout au moins l'expédition d'un document par voie postale ?

Un nombre non négligeable de réclameurs ont interpellé le Médiateur suite au fait que leur demande n'avait pas été réceptionnée par l'Administration. 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 réseaux ou, jusqu'il y a peu, au fournisseur de gaz.

A la libéralisation du secteur en janvier 2007, l'identification du bon interlocuteur s'est davantage complexifiée.

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 mains propres » au siège de leur fournisseur ou gestionnaire de réseau ne reçoivent à ce moment aucun accusé de réception.

Par ailleurs, en interne, les dossiers parcourent un trajet qui peut les mener de Jambes à Beez et de Beez à Louvain-la-Neuve... Autant d'étapes susceptibles d'être à l'origine d'une perte.

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

En outre, plusieurs demandeurs se sont inquiétés du fait d'être sans nouvelle de la suite réservée à leur dossier, et ce plusieurs semaines après l'avoir envoyé. Ils ont contacté le numéro d'appel spécifique renseigné sur les formulaires ou un guichet de l'énergie. Dans ce cadre, ils précisent qu'il leur a





été spécifié que l'absence d'accusé de réception était courante, que le traitement des primes prenait plus d'un an. Forts de cette information, les réclamants ont patienté jusqu'à ce qu'ils recontactent l'Administration pour s'entendre dire qu'il n'y pas de demande à leur nom et que, dès lors, ils perdaient tous droits au bénéfice de la prime.

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.

> 1.4. La demande de documents complémentaires non réceptionnés ou envoyés hors délai

La nouvelle réglementation prévoit que l'Administration peut demander des documents complémentaires au demandeur. A dater de la réception du courrier de l'Administration, il dispose de 30 jours ouvrables pour les envoyer à l'Administration.

Cette nouvelle procédure cadencée pose certains problèmes.

D'abord, en ce qui concerne l'interprétation des jours ouvrables. De manière générale, cette notion tend à être de moins en moins utilisée, la plupart des réglementations régionales lui préférant la notion de jours calendrier.

Au début de la mise en application de la nouvelle réglementation, l'instruction des réclamations a révélé que la cellule URE comptait les jours ouvrables comme des jours calendrier ce qui a généré des litiges.

Le Médiateur a demandé qu'une clarification soit opérée quant à cette notion ; certaines législations précisant qu'il convient de décompter les jours fériés et les samedis, d'autres ne tenant compte exclusivement que des jours fériés. La DGTRE a privilégié la première interprétation se référant à l'article 1^{er} de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur, tel que modifié par la loi du 25 mai 1999. Au sens de cette législation, on entend par "jours ouvrables : l'ensemble des jours calendrier, à l'exclusion des dimanches et jours fériés légaux. Si le délai exprimé en jours ouvrables expire un samedi, il est prolongé jusqu'au jour ouvrable suivant". Selon l'Administration, cette interprétation lui est apparue plus adaptée que d'autres législations relevant du droit public au sens strict, telles que la loi coordonnée sur le Conseil d'Etat, le droit judiciaire, etc., voire encore les réglementations en matières de délais dans le domaine de la banque ou de la poste.

Le Médiateur aurait jugé plus adéquat d'exclure également les samedis, à l'instar des lois coordonnées sur le Conseil d'Etat, dans la mesure où les demandeurs doivent effectuer leurs démarches auprès des entrepreneurs, la plupart d'entre eux fermant le week-end.

Recommandation 2007-22



Primes à l'énergie - Définition de la notion de jour ouvrable

Afin d'éviter tout conflit d'interprétation, le Médiateur recommande que la notion de jour ouvrable soit définie dans la réglementation relative aux primes visant à favoriser l'utilisation rationnelle de l'énergie (arrêté ministériel du 11 avril 2005).

Recommandation 2007- 23



Primes à l'énergie - Allongement du délai pour l'envoi de documents complémentaires

Le délai de 30 jours ouvrables, dont dispose le demandeur pour adresser ses documents complémentaires, s'avère trop restreint principalement lors de la période des vacances et des congés du bâtiment. Ainsi des réclamants, à leur retour de vacances, ont pris connaissance avec retard du courrier de l'Administration et ont, par ailleurs, trouvé porte close chez leur entrepreneur pour fermeture annuelle. Ils n'ont pu fournir les documents à temps et se sont vus refuser l'aide. Le Médiateur demande que le délai dans lequel le demandeur doit transmettre les informations complémentaires soit porté à 60 jours.

>1.5. Les critères auxquels doivent répondre les installations

Les critères auxquels doivent répondre les installations subsidiées par les primes sont très techniques et on constate que les demandeurs rencontrent 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 été induits en erreur. Parmi les différentes primes, ce sont essentiellement les critères relatifs aux chaudières à gaz, aux produits isolants, aux pompes à chaleur et aux châssis qui sont mis en cause.

>> 1.5.1. Les chaudières au gaz

Le rapport précédent avait relaté les problèmes posés par les chaudières au gaz, non reprises sur la liste de l'association royale des gaziers belges quant aux chaudières basse température et à condensation³⁰. De manière générale, on constate que les citoyens sont mal informés voire parfois induits en erreur par des installateurs peu rigoureux.

Les formulaires de demande, s'ils mentionnent les critères techniques, ne font pas référence à la liste de l'ARGB. 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.

Des réclamants ont également fait valoir qu'ils s'étaient adressés au numéro d'appel spécifique ou au guichet de l'énergie et qu'à aucun moment on n'avait attiré leur attention sur les critères particuliers. Tel est le cas Monsieur S... qui, après avoir pris conseil à un guichet de l'énergie, installe une chaudière que l'entrepreneur lui présente comme à basse température. Il dispose, par ailleurs, d'un document de la firme qui précise : « les applications mentionnées sont destinées pour un usage à basse température ». Néanmoins, il se voit refuser la prime et apprend à ce moment que si la chaudière peut être utilisée à basse température, elle ne répond pas pour autant aux critères « basse température » tels que définis par la directive européenne 92/42.



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.

page 98



>> 1.5.2. Les pompes à chaleur

Dans un dossier à l'origine refusé, pour lequel le Médiateur avait interrogé la DGTRE qui a maintenu sa décision de refus, le demandeur s'est adressé alors au Ministre compétent. Celui-ci a enjoint son Administration de revoir sa position et d'accepter le principe de l'octroi de la prime.

La décision de refus était basée sur le fait que le modèle de pompe à chaleur installé ne correspondait pas aux normes de l'arrêté, dans la mesure où le système de captage se fait par sonde verticale profonde, alors que la norme prescrit un captage horizontal.

Dans le cadre de sa réponse au Médiateur, la DGTRE précisait qu'elle ne pouvait que confirmer la décision au regard des conditions réglementaires en vigueur. Elle reconnaissait cependant que la captation par sonde verticale pouvait être plus intéressante énergiquement parlant et que lors de l'établissement du plan régissant les primes 2005-2007, l'Administration ne disposait pas de suffisamment d'informations sur le potentiel énergétique du sous-sol wallon pour évaluer le bénéfice de ce genre de pompe à chaleur. C'est ce qui a motivé la décision de les exclure des primes.

Le Médiateur a donc interrogé le Ministre sur ce revirement :

- » si cette information est exacte, quels sont les motifs qui ont conduit à réexaminer ce dossier et, d'autre part, peut-on préciser si d'autres personnes sont dans le même cas que les intéressés ? Dans l'affirmative, et dans un souci d'objectivité et d'égalité du traitement des dossiers, ne conviendrait-il pas de revoir l'ensemble des dossiers présentant les mêmes caractéristiques ?
- » le Ministre envisage-t-il une modification de la réglementation, de manière à y inclure la subside des installations d'une pompe à chaleur par sonde verticale ?

Le Médiateur attend la réponse à son interpellation d'août 2007.

IX. Emploi et formation

1. Permis de travail et APE

> 1.1. Permis de travail et autorisation de séjour

En matière de permis de travail, la majorité des réclamations se sont révélées non fondées 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.



L'on retiendra cependant deux dossiers. L'un met en exergue une discrimination relative aux personnes demandant un regroupement familial auprès d'un ressortissant belge. La souplesse d'interprétation de l'Administration a permis de solutionner favorablement ce dossier.

Le second concerne l'engagement de personnel hautement qualifié pour lequel une solution, conforme à la réglementation, a pu être trouvée afin que le permis soit délivré.



Dossier 2007-1604

Emploi - Permis de travail et notion d'ascendant de belge : une modification pour davantage d'équité

Le Médiateur est interpellé par Monsieur Z..., au sujet d'une décision de refus datée du 16 avril 2007, pour une demande de permis de travail C de durée illimitée, en vertu de la détention d'une annexe 35 en cours de validité, délivrée pour couvrir la période d'examen du recours introduit contre une décision de refus d'établissement en tant qu'auteur d'enfants belges.

Conformément à l'article 17, 5° de l'arrêté royal du 9 juin 1999, ce document de séjour spécial permet à l'intéressé de bénéficier dudit permis de travail durant la période de révision contre la décision de refus du droit au séjour, demande introduite en tant que membre de la famille d'une ressortissante de nationalité belge, sa fille en l'occurrence.

Monsieur Z... conteste l'argument justifiant le refus : il lui est répondu que l'annexe 35 (document de séjour spécial), n'est pas délivrée en vertu d'une demande de regroupement familial, sur base de l'article 10 de la loi du 15 décembre 1980. Si ceci est bien exact, l'intéressé estime que la loi ne lie pas la délivrance du permis de travail à la condition d'un seul regroupement familial, mais également lors d'une demande en tant que membre d'une famille où l'un des ressortissants est de nationalité belge.

Monsieur Z... précise que d'autres personnes, exactement dans la même situation que lui, ont pu obtenir ledit permis de travail, ce que confirmeraient les agents de la commune.

Il est à noter que la compagne et la fille de Monsieur Z... sont toutes deux de nationalité belge.

La Direction de l'emploi et de l'immigration signale, qu'après vérification du dossier, elle confirme que la décision de refus de la demande de permis de travail C introduite. Elle se justifie par le respect de la disposition visée à l'article 17,5° de l'arrêté royal du 9 juin 1999 portant exécution de la loi du

page 99





30 avril 1999 relative à l'occupation des travailleurs étrangers :

« Le permis de travail C est octroyé aux ressortissants étrangers invoquant le bénéfice d'un droit de séjour, sur la base de l'article 10 de la loi du 15 décembre 1980, pendant la période d'examen de la demande de reconnaissance du droit de séjour et pendant la période d'examen de la demande en révision introduite contre la décision de refus de séjour éventuelle, (...) ».

Cet article concerne donc les personnes demandant le regroupement familial sur base de l'article 10 de la loi sur le séjour et donc auprès d'une autre personne ressortissante d'un pays tiers.

La DGEE indique que le réclamant s'est vu octroyer une annexe 35 depuis qu'il a introduit un recours contre le refus de séjour, sur base d'une demande de regroupement familial auprès d'un enfant belge.

Etant donné que l'article 17 n'en prévoit pas la possibilité, les services de la DGEE n'ont jamais délivré de permis de travail de type C dans ces cas.

Par contre, précise l'Administration, des permis de travail C ont bien été délivrés à certains auteurs d'enfant belge qui en ont fait la demande, mais sur base de l'article 17,3°, et seulement après que ceux-ci aient obtenu un titre de séjour sous ce statut (CIRE - Auteur d'enfant belge), ce qui n'est pas le cas du réclamant.

Par ailleurs, la réglementation prévoit une dispense de permis de travail aux ascendants belge, à condition qu'ils soient à leur charge. A l'époque, le réclamant n'était pas à charge de son enfant et ne pouvait profiter de cette dispense de permis de travail.

Lors d'un groupe de travail organisé le 7 mai 2007 par le Service public fédéral emploi, travail et concertation sociale, en présence des Régions et Communautés compétentes pour l'application de cette réglementation, ce point précis a été abordé sous l'angle de la discrimination née de l'application stricte de ces deux dispositions (article 2, 2° - dispense, et 17, 5° - permis de travail C).

En d'autres termes, comment expliquer qu'une personne venant en regroupement familial auprès d'un ressortissant étranger peut être mise sur le marché de l'emploi par le biais d'un permis de travail C, alors qu'une personne venant en regroupement familial auprès d'un ressortissant belge ou européen le sera par le biais de la dispense, s'il prouve qu'il est à charge de la personne rejointe ?

En outre, la DGEE fait savoir qu'autoriser quelqu'un à travailler à condition qu'il soit à charge d'une autre personne, entraîne automatiquement qu'il ne soit plus à charge, étant donné qu'il percevra une rémunération de son travail. Dès lors, il perd la condition qui lui permettait de bénéficier de la dispense ... l'Administration reconnaît que l'on tourne en rond.

Il a été décidé de permettre dorénavant à TOUS les ascendants de belges (qu'ils soient à charge ou non) de pouvoir profiter de la dispense de permis de travail prévue à l'article 2, 2° de l'arrêté royal du 9 juin 1999.

C'est la raison pour laquelle la Direction générale de l'économie et de l'emploi, va adresser un courrier en ce sens au réclamant, ainsi qu'à toutes les personnes qui auraient reçu une notification de refus dans les mêmes conditions et dont le dossier n'est pas encore clôturé.

Prenant acte de cette modification substantielle dans l'interprétation de la réglementation, modification basée sur l'équité, le Médiateur clôture le dossier.

> 1.4. Permis de travail – Personnel hautement qualifié



Dossier 2007-2125

Permis de travail – Personnel hautement qualifié

Monsieur D... de nationalité ivoirienne est recruté par une entreprise « spin-off ». Il signe un contrat de travail de consultant junior à durée indéterminée. Antérieurement, l'intéressé avait contacté tant le FOREM que les services de la DGEE pour s'assurer que toutes les conditions étaient bien rencontrées et les formalités remplies.

Le 12 juillet 2007, Monsieur D... reçoit une notification de refus : un employeur ne peut occuper un travailleur étranger sans avoir obtenu au préalable l'autorisation d'occupation de l'autorité compétente (article 4, par. 1^{er} de la loi du 30 avril 1999).

Une dérogation est cependant prévue par l'article 9, alinéa 1, 6° de l'arrêté royal du 9 juin 1999 pour le personnel hautement qualifié. Sans entrer dans la définition, qui ne pourrait être exhaustive, de la notion de haute qualification, le législateur a prévu que le personnel hautement qualifié doit bénéficier d'une rémunération annuelle qui dépasse au moins un montant défini par la loi sur le contrat de travail (article 67 de la loi du 3 juillet 1978).

Pour 2007, ce montant s'élève à 33.677 € bruts.

Or le contrat de Monsieur D... mentionne un salaire annuel brut de 27.840 € auquel s'ajoutent des avantages en complément de cette rémunération, à savoir un véhicule de société et des chèques repas, pour une valeur de 2.420 € par an (à multiplier par l'index 13,92).

Pour le FOREM, ces avantages représentent un montant cumulable avec le salaire : le total atteint donc 33.686 €, ce qui est supérieur à la norme de 33.677 €.

Pour la DGEE, cette interprétation ne peut être admise.

Averti, l'employeur se déclare prêt à intégrer la valeur dans le montant du salaire, en supprimant les avantages.

Bien que cela soit désavantageux pour lui, le réclamant accepte et un nouveau contrat est dès lors signé.

La décision de refus a été revue et le permis de travail accordé. Le Médiateur clôture le dossier.



2. Formation

> 2.1. L'IFAPME

Deux dossiers ont été ouverts pour l'IFAPME lors de cet exercice. L'un concerne la formation en centre et la convention de stage, l'autre un problème d'entretien d'un immeuble voisin d'un bâtiment de l'IFAPME. Ces deux dossiers se sont avérés non fondés.

> 2.2. Le FOREM

Les requêtes adressées au Médiateur concernant les compétences exercées par le FOREM sont marginales et n'ont pas mis en lumière de problèmes spécifiques.

A titre d'exemple on relève des dossiers relatifs au déroulement d'épreuves de sélection, à la publication des offres d'emploi, au paiement de frais de transport dans le cadre d'une formation.

X. Economie

Au cours de l'exercice écoulé, le Médiateur a traité 70 réclamations ayant trait à l'économie, 40 relatives à la prime à l'emploi, 21 à la prime à l'investissement, 5 à l'aide à la consultance, 4 à la bourse de pré-activité.

1. Primes à l'emploi

Les dossiers relatifs à la prime à l'emploi sont ouverts essentiellement pour deux types de raisons. Soit l'Administration refuse l'octroi de ladite prime, soit elle exige le remboursement intégral de la prime perçue.

Ces deux situations différentes s'expliquent dans le sens où il existe deux types de conditions à remplir.

» Les conditions a priori illustrées par :

- le respect des délais d'introduction de la demande auprès de l'Administration ;
- l'absence, pour le demandeur, de dettes fiscales, sociales ;
- l'intégration dans la liste des activités subsidiées ;
- ...

» La condition a posteriori à respecter est celle liée à l'emploi. En effet, tout bénéficiaire d'une prime à l'emploi est dans l'obligation de conserver, par rapport à un trimestre de référence, au moins un équivalent temps plein en plus, et ce durant 24 mois après le mois l'engagement. Si cette condition n'est pas respectée, l'intégralité de la prime doit être remboursée. L'Administration accepte cependant une certaine latitude. Ainsi, le demandeur atteignant les 0,9 emploi en plus, peut conserver le montant de la prime.



Parmi les dossiers traités au cours de l'exercice, les raisons d'interpellation ont été très diverses. Ainsi, si la condition d'emploi a concerné 18 dossiers, les autres ont trait à des motifs divers tels que : transfert de personnel, secteur d'activité, indépendance financière, délai d'introduction de la demande, dette TVA-ONSS, montant de la prime, ...

Bien que l'Administration applique une certaine souplesse pour les employeurs dont la moyenne du personnel augmente d'au moins 0,9 et non 1 unité, pour ceux dont l'augmentation est inférieure à 0,9, le remboursement intégral de la prime est exigé. Dans ce cadre, de nombreux employeurs se sentent assez frustrés dans le sens où, pour eux, ils tentent de contribuer à favoriser l'emploi dans leur région. Ils accepteraient plus volontiers de devoir rembourser une partie de la prime que l'intégralité.

Lors de contacts pris en 2006 avec le cabinet du Ministre en charge de l'emploi, il avait été communiqué un projet d'arrêté prévoyant une restitution partielle de la prime.

L'arrêté en question, évoqué lors du passage du Médiateur en Commission de l'économie le 15 mai

Dossier 2007-852

Formation - Le contrat de formation-insertion, un contrat sui generis

Madame D... contacte le Médiateur car elle s'interroge sur les conditions de son contrat de formation-insertion : elle travaille pour une société mais celle-ci l'envoie sur le site d'une autre firme.

Interrogé par le Médiateur, le FOREM rappelle que le plan formation-insertion est régi par le décret du 18 juillet 1997 relatif à l'insertion de demandeurs d'emploi auprès d'employeurs qui organisent une formation permettant d'occuper un poste vacant.

Le contrat de formation-insertion n'est pas un contrat de travail, mais un contrat de formation de type « sui generis ». Il n'est pas régi par ladite loi du 3 juillet 1978 relative aux contrats de travail. Le stagiaire, bénéficiaire de ce contrat, est en formation et non au travail. Les dispositions de la loi du 24 juillet 1987 sur le travail temporaire, le travail intérimaire et la mise de travailleurs à la disposition d'utilisateurs ne sont également pas applicables aux contrats de formation-insertion.

Le contrat de Madame D... a pour objet la formation-insertion à une fonction de collaboratrice commerciale. Pour réaliser cette formation, l'entreprise S... a demandé qu'elle effectue des missions auprès d'une entreprise cliente, la firme P... Ce contrat de formation-insertion a abouti à son engagement sous contrat de travail à durée indéterminée par l'entreprise S.

Le FOREM indique que pour répondre aux exigences du plan formation-insertion, consécutivement au contrat de formation, l'entreprise se doit d'engager le stagiaire sous contrat de travail, pour une durée au moins équivalente à celle du contrat de formation pour la fonction apprise. Madame D... a bien été engagée pour la même fonction. L'entreprise S. est un bureau d'études de marchés offrant ses services directement aux entreprises clientes, dont la firme P... La fonction de collaboratrice commerciale pour S... peut s'exercer dès lors au siège même de l'entreprise, ou auprès de toute entreprise cliente de S.

Le FOREM rappelle qu'il n'est pas partie au contrat de travail subséquent au contrat de formation-insertion. Il ne peut dès lors intervenir ni durant l'exécution de ce contrat, ni dans la rupture de celui-ci.

Même si la réclamante se plaint d'un défaut de suivi pédagogique en ce qui concerne sa formation, - ce qui est difficile à établir a posteriori - cette formation a été positive, étant donné qu'elle a répondu à ses objectifs en conduisant à un engagement sous contrat de travail à durée indéterminée.



2007, prévoyait un doublement du délai d'introduction de la demande de prime et permettrait à l'Administration de ne pas devoir entamer de procédure de récupération de la prime indûment perçue. En effet, le projet d'arrêté prévoit que l'entreprise demanderesse perçoive, dès l'introduction de sa demande, 25% du montant de la prime pour peu qu'un engagement ait bien eu lieu et que les conditions préalables soient respectées. Si après la période des 8 trimestres suivant celui de l'engagement, elle a conservé une unité supplémentaire d'équivalent temps plein, elle percevra le solde de 75% de la prime. Il est à noter que ce serait à l'entreprise d'apporter la preuve qu'elle a bien respecté ses engagements après les 8 trimestres. Par contre, si la condition d'emploi n'est pas respectée, les 25% versés lors de la demande seraient définitivement acquis par l'employeur.

L'entrée en vigueur d'un tel arrêté simplifierait le travail administratif et frustrerait moins les employeurs atteignant une augmentation de 0,8 en pouvant tout de même conserver 25% de la prime.

L'arrêté en question n'ayant pas encore été pris, le Médiateur formule par conséquent une nouvelle recommandation.

Recommandation 2007- 24



Primes à l'emploi - Remboursement de la prime au prorata

Le Médiateur recommande la mise en place d'un système de remboursement au prorata de la création d'emploi, applicable à tout bénéficiaire d'une ou plusieurs primes à l'emploi.

Recommandation 2007- 25



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.

Cette recommandation est réitérée pour la 4ème année consécutive. Si en 2005, le Ministre en charge de l'économie avait indiqué qu'il était favorable à cette recommandation et qu'un projet d'arrêté en ce sens était à l'étude, la réglementation n'a pas encore été modifiée.

2. Primes à l'investissement

Le caractère divers des raisons d'interpellation du Médiateur est encore plus marqué parmi les primes à l'investissement qui, avec 21 réclamations, touchent 13 domaines différents tels que : phasing out, FEOGA, nature du matériel, cessation d'activité, condition d'emploi, délai d'introduction de la demande, délai de paiement, part relative professionnel-privé, trop faible activité économique, ...



Une telle diversité rend difficile la formation d'une observation particulière ou générale, voire d'une recommandation. Néanmoins, le Médiateur doit tout de même souligner l'ouverture, l'écoute et la fructueuse collaboration dont fait preuve l'Administration dans le cadre de la gestion de ces réclamations.

Dossier 2007-1005

Primes à l'emploi - Une entreprise qui ne peut maintenir la moyenne du personnel pour des raisons indépendantes de sa volonté

Monsieur D..., patron d'une PME active dans le secteur du chauffage, a eu l'opportunité d'engager un jeune ouvrier au cours 1^{er} trimestre 2003 et a obtenu, à la suite de l'introduction d'une demande de prime à l'emploi, le montant de 2.500€ prévus. Ce jeune ouvrier venait étoffer l'équipe de Monsieur D...

Afin de pouvoir conserver le montant de la prime, la moyenne du personnel occupé pendant les 8 trimestres suivant le trimestre de l'engagement doit être supérieure à une unité au moins à la moyenne de référence. Cette dernière étant la moyenne d'emploi, établie sur base des attestations de l'ONSS des 4 trimestres avant le trimestre de l'engagement.

Le 22 juin 2004, un de ses ouvriers à peine âgé de 28 ans décède de manière prématurée et inopinée. Un autre de ses ouvriers est, quant à lui, privé de liberté suite à des problèmes judiciaires et ne peut donc plus se présenter à son travail.

Dans ce cadre, Monsieur D... ne peut respecter la condition d'emploi assurant la conservation du montant de la prime.

Après avoir effectué les contrôles ad-hoc, l'Administration exige de Monsieur D... le remboursement intégral de la prime dans le sens où la moyenne du personnel au cours des 24 mois après le trimestre d'engagement n'a augmenté que de 0,33 unité.

Monsieur D... interpelle le Médiateur en lui exposant les faits.

Le Médiateur contacte l'Administration qui annonce être au courant des difficultés rencontrées par Monsieur D... mais déclare n'avoir aucun élément pouvant étayer ses affirmations.

Le Médiateur invite Monsieur D... à lui fournir copie de l'acte de décès ainsi qu'un document attestant de l'incarcération d'un de ses ouvriers. Sans tarder, Monsieur D... fournit au Médiateur les documents requis. Ce dernier les transmet à son tour à l'Administration, qui, à l'analyse de ceux-ci, conclut au caractère particulièrement exceptionnel de la situation vécue par Monsieur D... et l'exonère de tout remboursement.

Le Médiateur clos le dossier et doit souligner la parfaite collaboration de l'Administration et sa capacité d'ouverture et d'écoute à des situations exceptionnelles.



XI. Fiscalité

Bien qu'en termes statistiques, la fiscalité wallonne représente 14,06% du total des 2.567 réclamations reçues par le Médiateur de la Région wallonne (ou encore 20,26% des dossiers recevables), la diversité quant à la nature de ces réclamations demeure très limitée.

En effet, sur les 361 dossiers fiscaux ouverts, 346 ont trait à la redevance radio-télévision. 8 réclamations concernent la taxe sur les déchets ménagers, ensuite viennent les 3 dossiers relatifs à la taxe sur les logements abandonnés. Les SAED ont généré 2 réclamations. Enfin, les droits d'enregistrement et droits de succession ont suscité chacun 1 réclamation.

Les propos qui suivent auront trait exclusivement à la redevance radio-télévision.

1. Redevance radio-télévision



Depuis plusieurs exercices, la taxe sur la télévision et la radio engendre un très grand nombre de réclamations (256 au cours de l'exercice 2004-2005 ; 290 au cours de l'exercice 2005-2006). Au cours de cet exercice, 321 nouveaux dossiers ont été ouverts auxquels il faut ajouter les 25 dossiers en cours à la fin de l'exercice précédent.

Les raisons de l'introduction d'une réclamation sont multiples. Sur base des 346 dossiers instruits, nous pouvons distinguer les principales causes comme suit :

- » visites domiciliaires (21%);
- » défaillance de communication entre le redevable et le service radio-télévision redevances (19,1%);
- » modification quant à la composition de ménage et/ou domicile (mariage, divorce, déménagement, ...) (12,4%);
- » distraction du réclamant oubliant de communiquer le dessaisissement d'un ou plusieurs appareils (11,8%);
- » erreur dans la signalétique de l'Administration (7,4%);
- » demande d'exonération (6,6%);
- » double paiement de la part du redevable (4,8%);
- » demande de plan d'apurement (4,0%);
- » demande d'information (4,0%);

A l'analyse des dossiers, il nous paraît intéressant de développer quatre de ces points, à savoir les exonérations accordées à certains redevables, les problèmes de communication entre les redevables et l'Administration mais également entre diverses Administrations entre elles, les changements de composition de ménages et/ou de domicile et enfin les visites domiciliaires.

> 1.1. Exonération

Toutes les exonérations pouvant être accordées aux redevables sont reprises à l'article 19 de la loi du 13 juillet 1987 relatives aux redevances radio et télévision telle que modifiée par le décret du 27 mars 2003.

Sur les 11 cas où l'exonération a été accordée aux redevables, le Médiateur a connu quatre types suscitant l'introduction d'une réclamation. Il s'agit des exonérations accordées pour cause de faibles revenus (art. 19 7°, 8° et 9°) et des exonérations relatives à la reconnaissance d'une invalidité ou d'une incapacité de travail d'au moins 80%.

>> 1.1.1. Exonérations relatives aux revenus

La législation prévoit en son article 19, aux points 7°, 8° et 9° plusieurs possibilités d'exonération relative à la faiblesse des revenus des redevables. C'est ainsi que tout redevable bénéficiant du revenu d'intégration, de l'aide sociale pour autant que les revenus soient inférieurs ou égaux au revenu d'intégration et du revenu garanti aux personnes âgées (GRAPA), est exonéré du paiement de la redevance radio-télévision. Pour cela, les redevables doivent fournir une attestation du CPAS (revenu d'intégration, aide sociale) ou de l'ONP (GRAPA) pour pouvoir bénéficier de l'exonération.

Le service de radio-télévision redevances prend exclusivement en considération toute demande à laquelle est jointe une attestation du CPAS ou de l'ONP. Même si un redevable produit une copie de son avertissement-extrait de rôle attestant que ses revenus sont inférieurs au maximum légal, la demande d'exonération sera refusée. En effet, pour des raisons d'organisation et de gestion de ce type d'exonération, l'Administration limite les moyens par lesquels le redevable peut communiquer son état de revenus.

Notons que tout citoyen ayant des revenus ou pensions inférieurs au prescrit légal, peut s'adresser au CPAS ou à l'ONP pour bénéficier d'un complément leur permettant, d'une part de disposer de revenus complémentaires et, d'autre part, de l'attestation requise pour se voir exonéré du paiement de la redevance radio-télévision.

>> 1.1.2. Exonération et invalidité

A l'heure où nous rédigeons ce rapport annuel d'activités, le service radio-télévision redevances mène une opération de mise à jour de sa base de données, relative à tout contribuable bénéficiant d'une exonération pour cause de handicap.

Tout redevable atteint d'une invalidité ou d'une incapacité de travail d'au moins 80% peut, moyennant l'envoi d'une attestation en bonne et due forme au service radio-télévision redevances et dans les délais requis, bénéficier d'une exonération du paiement des redevances. Certaines de ces attestations mentionnant une incapacité à durée indéterminée, l'Administration a demandé à tous les redevables exonérés d'envoyer une attestation récente, afin de vérifier s'ils peuvent encore bénéficier de cette exonération.

Le Médiateur a été interpellé par plusieurs citoyens pour deux raisons. La première concerne le

délaï fixé par l'Administration pour permettre le renvoi d'une attestation actualisée. En effet, le service fédéral devant délivrer aux demandeurs les attestations étant débordé, il ne pouvait délivrer les précieuses attestations dans les délais prescrits par le service régional. Le Médiateur a alors demandé à l'Administration régionale de faire preuve de souplesse, ce qu'elle n'a pas manqué de faire.

La deuxième raison concerne les citoyens dont le taux d'invalidité a diminué pour être inférieur à 80% dès 2003 et qui reçoivent en 2007 de l'Administration, suite à la transmission d'une attestation actualisée, un courrier signalant qu'une régularisation sera effectuée rétroactivement depuis 2003! Après avoir pris contact avec le service radio-télévision redevances, le Médiateur a pu rassurer le redevable en lui signalant qu'une erreur avait été commise et corrigée par l'Administration. En effet, aucune rétroactivité ne sera appliquée.

Dans chaque dossier relatif aux exonérations, le Médiateur insiste toujours auprès des redevables qu'ils veillent à bien respecter les délais d'introduction de leur attestation. En effet, la législation prévoit que tout redevable souhaitant être exonéré doit rentrer, avant le 1^{er} janvier, ses attestations pour qu'il soit exonéré de l'exercice débutant au cours de l'année.

> 1.2. Transmission d'informations

>> 1.2.1. Entre le redevable et l'Administration

Comme mentionné au point 1.1., près de 20% des réclamations introduites font mention d'une non-réception d'un pli postal ou de la non-prise en considération d'un entretien téléphonique.

Certains réclamants affirment en effet n'avoir reçu ni l'invitation à payer, ni l'avertissement-extrait de rôle, et ce pendant plusieurs années. Seul le courrier d'un huissier leur parvient et reprend l'ensemble des exercices pour lesquels les redevances n'ont pas été versées.

De même, le service de radio-télévision redevances affirme dans plusieurs dossiers ne trouver aucune trace de ces courriers que les réclamants déclarent avoir envoyés par simple pli.

Il n'est pas rare également que les réclamants qui déclarent avoir eu un contact téléphonique avec le service radio-télévision redevances se soient entendus dire « Ok, le nécessaire est fait, pas de problème ... » pour recevoir plusieurs mois après une invitation à payer, un avertissement-extrait de rôle, un courrier de huissier ou encore une visite domiciliaire pour constater l'existence d'une télévision alors déclarée par téléphone.

Dans le cas précis des entretiens téléphoniques, le Médiateur ne peut que recommander aux responsables des différentes équipes du service radio-télévision redevances de bien rappeler à leur personnel qu'il demande à tous les redevables de confirmer leur propos par courrier, et pour plus de sécurité, un courrier recommandé, bien que la législation relative à la redevance radio-télévision ne le prévoit pas³¹ et que ce soit en contradiction avec les processus de simplification administrative.

³¹ La législation ne prévoit l'envoi de courrier recommandé que lorsque l'Administration taxe d'office un redevable, moment où cette Administration est dans l'obligation d'envoyer un pli recommandé au redevable.



>> 1.2.2. Entre le service radio-télévision redevances et d'autres services administratifs

Il n'est pas rare que le Médiateur soit interpellé par des redevables ayant radié une plaque d'immatriculation et qui continuent à recevoir des invitations à payer relatives à la détention d'un autoradio. En effet, lors de la radiation de leur plaque, les redevables estiment, de bonne foi, que l'information sera transmise entre les divers services administratifs et que la base de données du service radio-télévision redevances sera mise à jour. Hélas, il n'en est rien. Le redevable a l'obligation de transmettre l'information lui-même au service radio-télévision redevances afin que son inscription soit annulée.

Cette méthode est, et restera, d'application, bien que le service radio-télévision redevances dispose d'informations relatives aux nouvelles immatriculations ainsi qu'aux radiations, car la gestion complète de ce type de modifications semble actuellement trop lourde à gérer. En effet, une radiation de plaque n'implique pas automatiquement le dessaisissement de l'autoradio, de même une nouvelle immatriculation n'implique pas de facto l'obligation de payer la redevance, dans le sens où certains véhicules ne disposent pas d'autoradio.

De la même manière, lors de tout déménagement, bien que le service radio-télévision redevances puisse disposer d'informations auprès des communes, il est demandé à tout redevable de communiquer endéans les 30 jours toute modification impliquant une mise à jour de la base de données.

> 1.3. Modification quant à la composition de ménage

Le Médiateur souhaite insister sur le fait qu'une inscription auprès du service radio-télévision redevances est personnelle et ne se rapporte pas à une adresse ou même un appareil bien déterminé.

Or, le redevable pense très souvent que le paiement de la redevance radio-télévision est propre à une adresse ou à un appareil de radio ou de télévision.

C'est ainsi que deux personnes isolées, payant toutes deux la redevance télévision et formant un ménage, pourraient s'imaginer qu'une seule redevance leur sera automatiquement réclamée, dans le sens où ils habitent à la même adresse et partagent la télévision. Il n'en est rien. L'une des deux personnes doit impérativement avertir le service radio-télévision redevances d'un dessaisissement pour annuler son inscription en tant que redevable. Ainsi, pour le ménage, une seule inscription est active.

Idem en cas de séparation. Monsieur quitte le domicile conjugal et n'emporte rien ; néanmoins, l'inscription était établie à son nom. Dans ce cadre, sans aucune transmission d'informations au service radio-télévision redevances, Monsieur sera toujours redevable du paiement de la redevance, bien qu'il ne détienne plus de télévision, mais en plus, Madame, conservant l'appareil de télévision est en faute car elle n'est pas inscrite comme détentrice, ce qui l'expose à une forte amende si elle se fait contrôler. Dans de telles situations, Monsieur doit prévenir impérativement le service radio-télévision redevances de son dessaisissement et Madame doit s'inscrire auprès du même service.

Cette confusion dans le chef des redevables a suscité bon nombre de réclamations.

Lors de la clôture de chaque dossier, le Médiateur insiste auprès des redevables sur le fait qu'une inscription est liée à une personne et non à un lieu ou à un bien.

> 1.4. Visites domiciliaires

Lors des visites domiciliaires effectuées par les contrôleurs, il n'est pas rare que la personne visitée soit absente de son domicile. Par conséquent, le contrôleur ne peut baser son rapport que sur ses observations.

Dans ce cadre, le Médiateur a eu à connaître deux cas ayant amené l'Administration à modifier sa position alors que le contrôleur avait conclu à la détention d'un appareil de télévision suite à la présence d'une parabole dans un cas, d'un téléviseur dans l'autre.

Dans le cadre du premier dossier, il s'est avéré que la parabole observée par le contrôleur était la parabole du voisin. Dans le second dossier, il s'agissait bien d'un téléviseur, mais ce dernier avait été « modifié » pour le rendre incapable de capter la moindre émission de télévision. Dans cette hypothèse, les contrôleurs devraient être attentifs au fait que la possession d'un lecteur de DVD ou d'un magnétoscope n'implique pas nécessairement la détention d'un appareil de télévision au regard de la législation.

> 1.5. Paiement au prorata : avancement sensible

Dans le rapport d'activités 2004-2005, le Médiateur recommandait (recommandation 2005-18) qu'une modification décrétales intervienne afin de permettre le paiement au prorata des mois de détention en cas de force majeure.

Cette recommandation a été reprise à la clôture de l'exercice précédent.

Lors du passage du Médiateur en Commission du budget le 14 mai 2007, le Ministre compétent en la matière s'était prononcé favorablement pour la modification décrétales recommandée, dans un cadre légal strictement défini.

Cela pourrait se traduire en acte dans le sens où la cellule fiscale transitoire prépare un décret-cadre reprenant un ensemble de modifications décrétales dans lesquelles serait reprise la recommandation du Médiateur. Le Médiateur restera attentif à l'évolution de cette proposition et s'assurera que les modifications annoncées entrent en vigueur.

Dans son Rapport annuel d'activités 2005-2006, le Médiateur recommandait que le législateur clarifie la définition d'appareil de télévision. En effet, l'environnement technologique étant en perpétuel évolution, de nombreux appareils permettent dorénavant de capter des émissions de télévision sans pour autant être leur fonction première (montres, téléphones, PC, ...).

Cette recommandation a d'autant plus de raisons d'exister que des décisions de justice apparentent dorénavant des écrans de PC à des téléviseurs dans le sens où ces derniers permettent de regarder des émissions de télévision.





Recommandation 2007-26



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).

Recommandation 2007-27



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

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

Dossier 2007-1406

Fiscalité - Taxe sur les radios et télévisions- Conclusion hâtive d'un contrôleur

Monsieur H... interpelle le Médiateur, parallèlement au service de radio-télévision redevances, car, à la suite d'un contrôle effectué en son absence, le contrôleur, ayant aperçu une antenne parabolique, en a conclu à la détention d'un téléviseur non déclaré.

Monsieur H... affirme ne pas posséder de téléviseur et même pas d'installation lui permettant de capter une quelconque émission télévisée.

Suite à l'insistance de Monsieur H..., un nouveau contrôle est réalisé, en sa présence. Le contrôleur doit bien admettre que son collègue s'est trompé. La parabole aperçue appartient au voisin de Monsieur H..., en règle de paiement. De plus, après avoir visité la maison de Monsieur H..., le contrôleur n'a décelé aucune installation permettant la captation d'émissions télévisées.

Lors des visites domiciliaires effectuées en l'absence des occupants, lorsque le contrôleur conclut à la détention d'un téléviseur suite à ses « observations », il arrive que ce dernier se trompe, le cas de Monsieur H... en est une belle illustration. Dans ce cadre, le Médiateur souhaite, qu'à la demande du redevable ou du Médiateur, le service radio-télévision redevances imagine un système de contrôle complémentaire afin de lever tout doute quant à la détention ou non d'un téléviseur.

Dossier 2007-220

Fiscalité - Taxe sur les radios et télévisions- Une télévision qui n'est utilisée que pour visionner des enregistrements n'est pas taxable

Début 2006, Madame L... reçoit une demande d'informations provenant du service radio-télévision redevances. Ce service souhaite savoir si Madame L... détient ou non un téléviseur. Elle répond par la négative.

Début avril de la même année, Madame L... reçoit, en sa présence, la visite d'un contrôleur du service radio-télévision redevances. Ce dernier ayant pu entrer au sein du domicile de Madame L... aperçoit un téléviseur. Madame L... lui signale que l'appareil est exclusivement utilisé pour visionner des DVD, des cassettes vidéo. Elle fait constater par le contrôleur que la prise permettant de brancher un câble de télédistribution, une parabole ou encore une antenne a été condamnée. Le contrôleur ne tient pas compte de l'argument de Madame L... en l'informant qu'il n'est pas habilité à se prononcer sur l'état de l'appareil.

Madame L... reçoit par la suite une invitation à payer suite à un contrôle positif, c'est-à-dire avec retour sur 3 exercices et doublement du montant des redevances.

Madame L... interpelle le Médiateur d'autant plus qu'auparavant, elle a demandé à un huissier de justice de venir constater que son « moniteur » est bien inapte à capter des émissions de télévision et qu'au sein du domicile de Madame L... il n'existe pas de télévision ou de possibilité de raccordement.

Muni du rapport de l'huissier de justice, le Médiateur intervient auprès de l'Administration.

Sur base des informations fournies, l'Administration accepte d'exonérer Madame L... des différentes invitations à payer qui lui avaient été transmises.

Le Médiateur est satisfait de l'attitude de l'Administration mais fait tout de même remarquer que Madame L... a dû s'acquitter de la somme de 225€ pour la prestation de l'huissier, alors que le contrôle aurait pu en faire autant !



XII. Pouvoirs locaux

Les réclamations qui concernent directement la Direction générale des pouvoirs locaux sont peu nombreuses (13 dossiers enregistrés) et concernent des problèmes ponctuels.

A titre d'exemples, on relève, des demandes concernant l'application des dispositions du code de la démocratie locale et de la décentralisation, l'évolution de la carrière administrative des agents d'une intercommunale, la légalité d'une taxe communale.

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

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

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

A l'instar des dispositions en vigueur à l'égard du Médiateur de la Communauté flamande, les compétences du Médiateur de la Région wallonne pourraient davantage être précisées par le décret organique.

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

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

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

Dans les autres cas, le Médiateur de la Région wallonne transmet la réclamation au Bourgmestre de la commune et informe le réclamant des possibilités éventuelles de s'adresser à la Direction générale des pouvoirs locaux dans le cadre de la tutelle.



XIII. Dossiers ne relevant pas de la compétence du Médiateur

Au cours de cet exercice, 343 dossiers de réclamations ont été déclarés irrecevables du fait qu'ils ne concernaient pas la compétence du Médiateur de la Région wallonne.

Pour ces dossiers, lorsqu'il existe un organe de médiation compétent (fédéral, Communauté française, télécommunications, la Poste,...), le Médiateur transmet directement la réclamation au Médiateur concerné. Dans les autres cas, le Médiateur s'efforce d'aider le plaignant en le dirigeant utilement vers les personnes aux services compétents et en lui fournissant les informations nécessaires au traitement de sa réclamation.

Cet exercice se caractérise par une forte augmentation des réclamations concernant les fournisseurs d'énergie (117 dossiers). Cette augmentation est directement liée à la libéralisation du secteur mais nombre de consommateurs associent toujours la distribution de l'électricité et du gaz au service public.

S'agissant cependant d'intercommunales ou de sociétés privées, ces litiges ne relèvent pas de la compétence du Médiateur wallon.

Il n'existe, à l'heure actuelle, pas de service de médiation spécifique pour connaître de ces dossiers. Le Médiateur renvoie, par conséquent, les usagers vers le Service public fédéral économie – Direction générale du contrôle et de la médiation WTC. Ce service a établi un formulaire de plainte spécifique que le Médiateur transmet directement aux personnes ayant un litige de consommation d'énergie, et ce afin de leur éviter des démarches supplémentaires.

A travers les dossiers de réclamations reçus, on sent le besoin d'instaurer, pour ce secteur, des procédures adaptées de médiation.



Partie 4

Données statistiques

-
- I. Introduction générale

 - II. Réception des réclamations

 - III. Réclamations orales

 - IV. Répartition des réclamations par Administration et domaine de compétence

 - V. Le Ministère de la Région wallonne (MRW)

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

 - VII. Les Organismes d'intérêt public (OIP)



I. Introduction générale

Au cours de l'exercice écoulé, le Médiateur de la Région wallonne a ouvert 2.567 dossiers, soit une augmentation de l'ordre de 17,6% du nombre de réclamations par rapport à l'exercice précédent, au cours duquel 2.182 dossiers avaient été ouverts.

Parmi ces dossiers, 632, soit 24,62%, ont été refusés dès leur réception. Au 30 septembre 2007, sur les 1.782 dossiers recevables instruits, 1.244 dossiers étaient clôturés, soit 69,81%, alors que 538 réclamations restaient à l'instruction. Enfin, 153 dossiers ouverts concernaient une demande d'information.

Par rapport à l'exercice antérieur, la part relative des dossiers jugés irrecevables dès l'entrée atteint 24,62% (soit 632 dossiers), ce qui représente une diminution importante par rapport à l'exercice précédent (32,22%), et passe en dessous de la moyenne des exercices antérieurs qui est de l'ordre de 34%. La part relative des dossiers restant à l'instruction par rapport à l'exercice précédent est quant à elle en augmentation sensible passant de 13,79% à 20,96%. Cette augmentation est due à deux facteurs. Tout d'abord, il faut remarquer que certains services administratifs tardent à répondre au Médiateur, malgré plusieurs rappels. D'autre part, 375 nouvelles réclamations ont été enregistrées sur les deux derniers mois de l'exercice (août et septembre 2007). Le temps nécessaire à une instruction correcte ne permet pas aux agents traitant de clôturer avant la fin de l'exercice ces dernières réclamations reçues. En ce qui concerne les demandes d'information, leur poids relatif est en forte diminution, passant de 9,72% en 2006 à 5,96% en 2007.

En vertu de l'article 10 du décret du 22 décembre 1994, sur les 632 dossiers irrecevables, 343 d'entre eux, soit 54,27%, ont été écartés car le Médiateur de la Région wallonne n'était pas compétent. Ainsi 25 réclamations concernaient un litige de droit privé, en diminution par rapport aux 31 litiges de droit privé reçus lors de l'exercice précédent. Les 267 dossiers restant concernaient : une matière fédérale, pour 48 dossiers, une matière communautaire, pour 8 dossiers, une matière communale (ou intercommunale) pour 47 dossiers et le solde concernant d'autres organismes (La Poste, Electrabel, Belgacom, ...).

Le Médiateur de la Région wallonne a refusé 190 réclamations (soit 7,40% des dossiers ouverts) parce qu'elles étaient manifestement non fondées (3 dossiers), prématurées (13). Notons qu'en ce qui concerne l'absence des démarches préalables, le nombre de réclamations refusées à cause de ce critère est passé de 93 pour l'exercice précédent à 44 pour l'exercice clôturé. 79 dossiers ont été clôturés car le réclamant n'a donné aucune suite aux courriers du Médiateur. Enfin, 16 réclamations concernaient un litige entre l'Administration et l'un de ses agents, 4 réclamations ont été déposées anonymement, 12 réclamations faisaient l'objet d'une procédure juridictionnelle et 118 réclamants n'exprimaient pas formellement de grief envers l'Administration, ce qui représente une forte diminution par rapport aux 213 dossiers de l'exercice précédent. Ces 118 dossiers sont à nouveau dus aux nombreux courriers relatifs aux demandes de primes à l'énergie erronément adressés au Médiateur. En effet, sur le formulaire de demande des primes à l'énergie, les coordonnées du Médiateur appa-



raissent très lisiblement à la fin du document. Les demandeurs utilisent alors ces coordonnées pour rentrer leur demande. Dans ce cadre, le Médiateur a transmis les demandes au service ad-hoc.

En ce qui concerne les dossiers instruits et clôturés, 226 d'entre eux, soit 12,68%, ont débouché sur une issue totalement favorable pour le réclamant. 151 dossiers ont trouvé une issue partiellement favorable pour le réclamant, soit 8,47%. Comparé à l'exercice précédent, en termes relatifs, les résultats sont en diminution, passant de 31,27% en 2006 à 21,15% en 2007. Dans 366 cas, l'action du Médiateur n'a pas permis d'obtenir satisfaction pour le réclamant. Enfin, dans 501 dossiers, le Médiateur a estimé que la réclamation, après instruction, n'était pas fondée.

II. Réception des réclamations

Durant l'exercice 2006-2007, le Médiateur de la Région wallonne a reçu 1.252 réclamations écrites, soit 48,77%. La part relative des réclamations écrites était, depuis plusieurs exercices, en constante diminution (62,58% lors de l'exercice 2002-2003 ; 51,72% lors de l'exercice 2003-2004 ; 45,90% lors de l'exercice 2004-2005 et 47,89% lors de l'exercice 2005-2006). Nous observons cette année une stabilisation, tout comme l'an passé.

La diminution, observée sur plusieurs exercices, s'expliquait par l'augmentation substantielle des réclamations déposées via l'envoi d'un courriel ou suite à l'utilisation du site du Médiateur. Cette année, le nombre de courriels est en nette diminution. Nous sommes ainsi passés à 14,92% pour les courriels contre 19,39% l'an passé. En ce qui concerne les réclamations déposées via le site internet, elles connaissent une progression. Elles passent à 13,94% contre 12,01% lors de l'exercice précédent. Globalement, 28,86% des réclamations parviennent au Médiateur via le canal électronique.

En ce qui concerne le volume des réclamations réceptionnées à l'occasion des permanences décentralisées, leur nombre est en augmentation par rapport à l'exercice précédent, passant de 452 à 574. Malgré l'augmentation substantielle du nombre de réclamations reçues au cours de l'exercice, le poids relatif n'est qu'en légère augmentation (22,37% contre 20,71% lors de l'exercice précédent).

III. Réclamations orales

Le nombre de réclamations orales a connu cette année une forte augmentation (+122 dossiers, soit +27%). A la clôture de l'exercice 2006-2007, nous comptabilisons 574 dépôts, représentant 22,37% de l'ensemble des réclamations introduites auprès du Médiateur (353 en 2001-2002 ; 382 en 2002-2003 ; 481 en 2003-2004 ; 421 en 2004-2005 et 452 en 2005-2006).

Hormis deux permanences connaissant un léger tassement (Liège passant de 66 à 58 réclamations et Mons de 53 à 49), toutes les autres améliorent ou reconduisent leur score (Namur de 116 à 162, La Louvière de 50 à 58, Charleroi de 56 à 94, Marche de 7 à 12, Tournai de 31 à 44, Wavre de 3 à 9,

Verviers de 18 à 33, Philippeville de 1 à 3, Nivelles de 23 à 22, Arlon et Eupen restant respectivement à 15 et 11 réclamations).

IV. Répartition des réclamations par Administration et domaine de compétence

Sur les 2.567 dossiers ouverts au sein du service du Médiateur de la Région wallonne au cours de l'exercice 2006-2007, 2.227 concernent directement une autorité régionale wallonne. Parmi ceux-ci, 1.367, soit 61,38%, concernent le Ministère de la Région wallonne (MRW) ; 353 dossiers, soit 15,85%, sont relatifs à la Cellule fiscale ; en ce qui concerne les Organismes d'intérêt Public (OIP) et le Ministère de l'équipement et des transports (MET), le nombre de dossiers est respectivement de 411, soit 18,45%, et 96, soit 4,31%.

Par rapport aux exercices précédents, la répartition relative évolue quelque peu. Le nombre de réclamations concernant la Cellule fiscale augmentant de manière sensible, passant en termes absolus de 294 à 353, sa part relative est stable en passant de 15,71% à 15,85%. La part relative du MRW augmente légèrement à 61,38% contre 59,40%, celle du MET évolue peu de 4,70% à 4,31% enfin, celle des OIP diminue de 20,19% à 18,46%.

V. Le Ministère de la Région wallonne (MRW)

La Direction générale des technologies, de la recherche et de l'énergie concentre la plus grande partie des réclamations avec 699 dossiers ouverts. Ceci est dû exclusivement aux problèmes relatifs aux primes à l'énergie. Signalons également que plus de 99 demandes de prime ont été directement introduites auprès du Médiateur, ses coordonnées figurant en (trop) bonne place sur les formulaires de demande.

La Direction générale de l'aménagement du territoire, du logement et du patrimoine suit au nombre des réclamations avec 294 dossiers ouverts. Par rapport à l'exercice précédent, nous observons une diminution substantielle du nombre de dossiers : 345 en 2006 pour 294 en 2007.

Le Secrétariat général du Ministère de la Région wallonne comptabilise 130 dossiers (soit 9,51%) en forte augmentation par rapport aux 67 dossiers l'exercice précédent. Ceci étant dû exclusivement au nombre de dossiers gérés avec la Division de la trésorerie (120).



Données statistiques

La Direction générale de l'économie et de l'emploi comptabilise 97 dossiers (soit 7,10%) et la Direction générale des ressources naturelles et de l'environnement 86 (soit 6,29%). Vient ensuite la Direction générale de l'agriculture avec 28 dossiers (soit 2,05%).

La Direction générale de l'action sociale et de la santé et la Direction générale des pouvoirs locaux ferment la marche avec respectivement 20 et 13 dossiers.

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

La part relative de la Direction générale des autoroutes et routes augmente à 75,00% avec 72 dossiers contre 64,77% et 57 dossiers l'an dernier. La Direction générale des transports est concernée par 6 dossiers, contre 18 l'an dernier, et les voies hydrauliques par 9. Elles passent respectivement de 20,45% à 6,25% et de 12,50% à 9,38%.

Deux réclamations concernent la Direction générale des services techniques, tandis que 7 concernent le Secrétariat général.

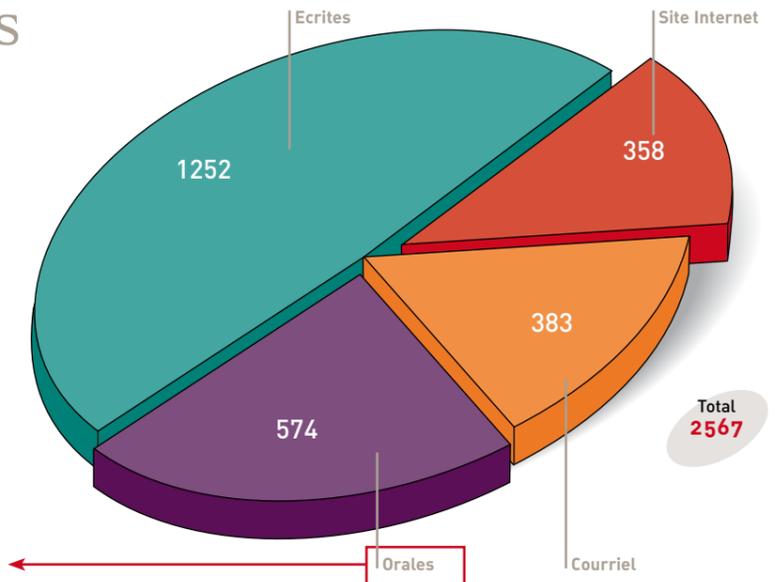
VII. Les Organismes d'intérêt public (OIP)

Cette année, 17 OIP ont été l'objet de réclamations. La SWL, en ce compris les dossiers relatifs à des sociétés de logement, totalise 160 réclamations, soit 38,93%.

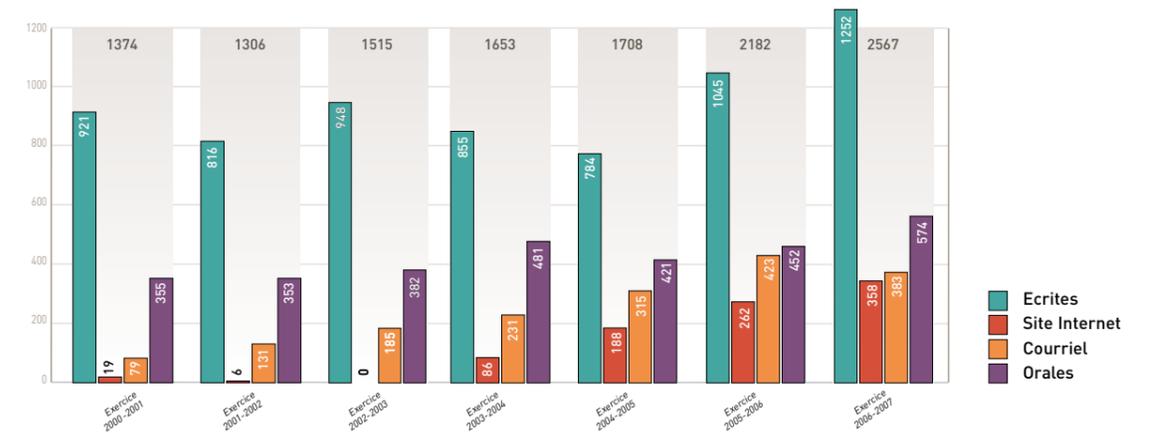
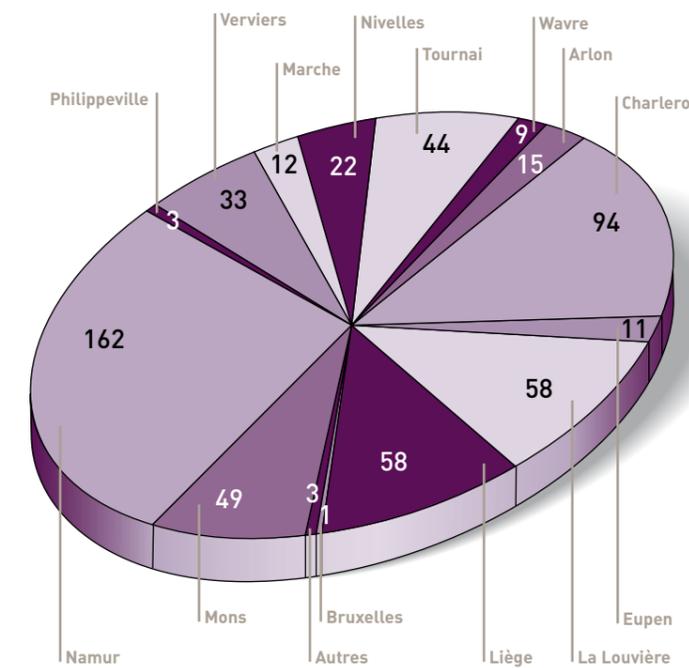
La SWDE suit avec 135 réclamations (soit 32,85%). Ensuite, nous avons l'AWIPH et la SRWT (y compris les TEC) avec respectivement 42 (soit 10,22%) et 30 (soit 7,30%) dossiers.

Pour le reste, le FOREM affiche 12 réclamations, la SWCS 9, la SOWAER 8, l'IFAPME 5 et les Centres hospitaliers 2. Le Médiateur a ouvert un dossier concernant l'AWEX, un pour le Centre agronomique de Gembloux, un concernant le Commissariat général au tourisme, un pour la CWAPE, un pour l'ISSEP, un pour l'OPT, un pour la Spaque et un pour la SPGE.

Réception des réclamations



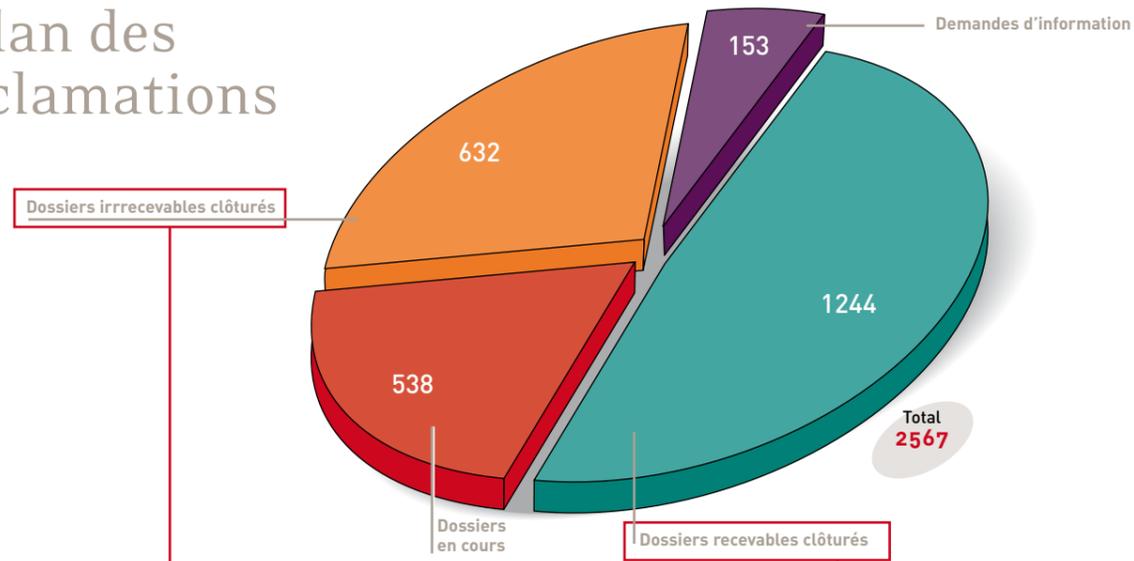
Réclamations orales



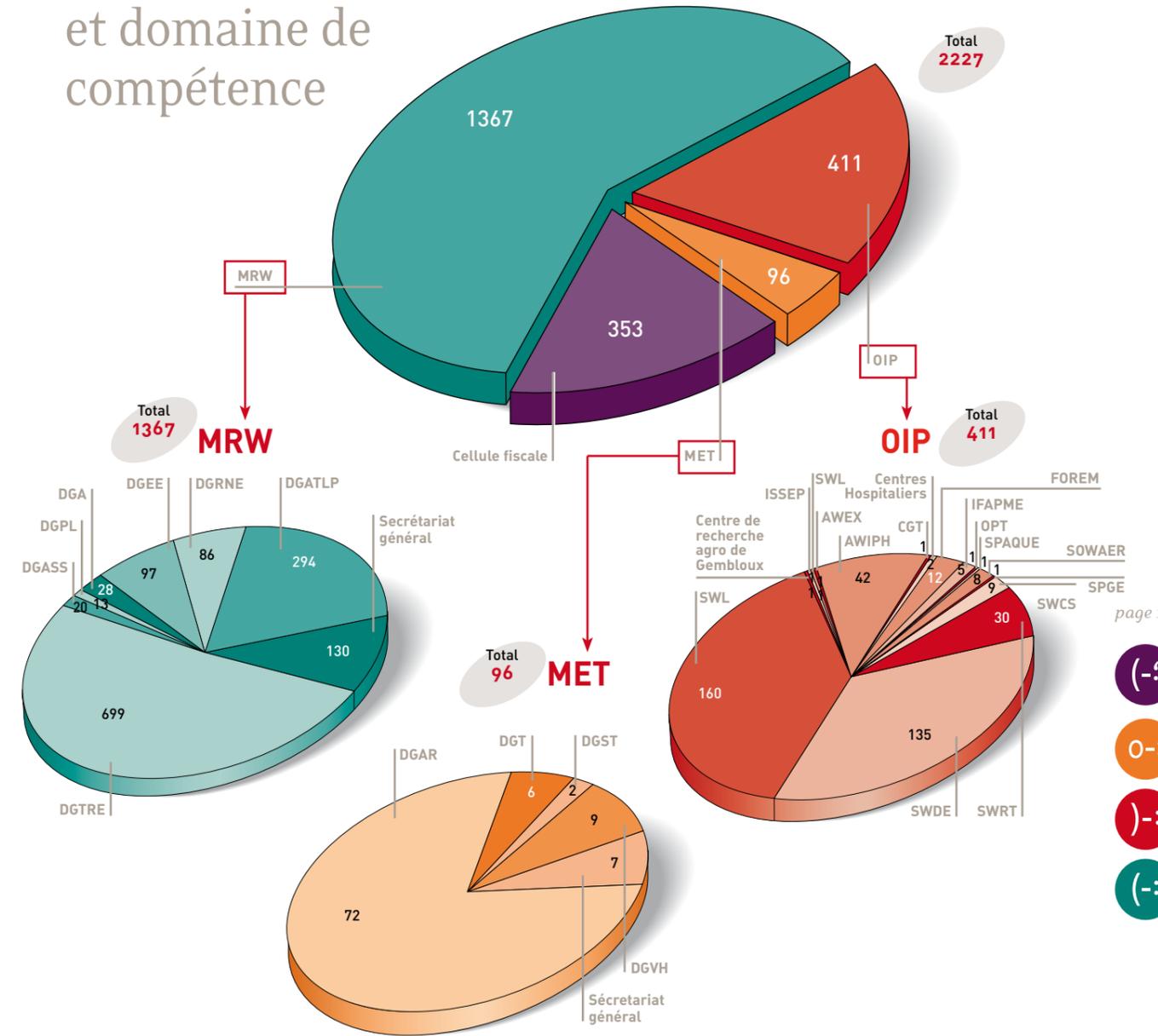
Données statistiques

Bilan des réclamations

page 126



Répartition des réclamations par administration et domaine de compétence

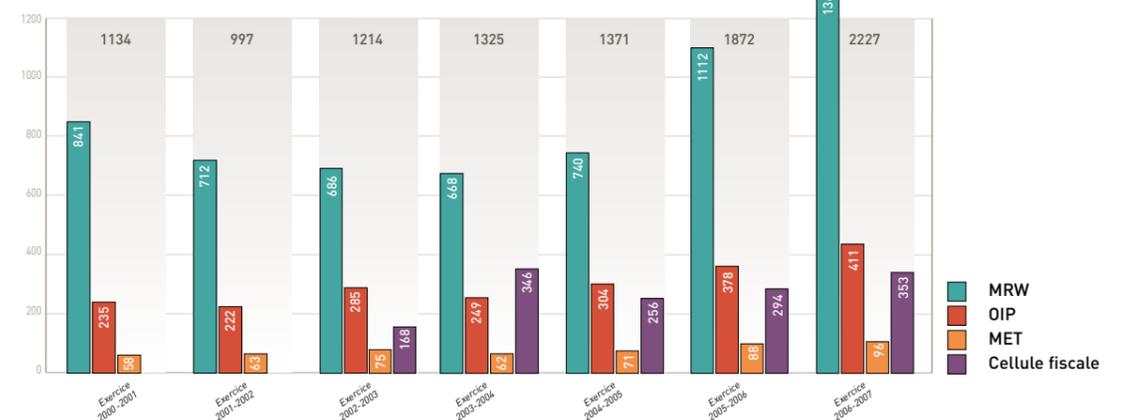
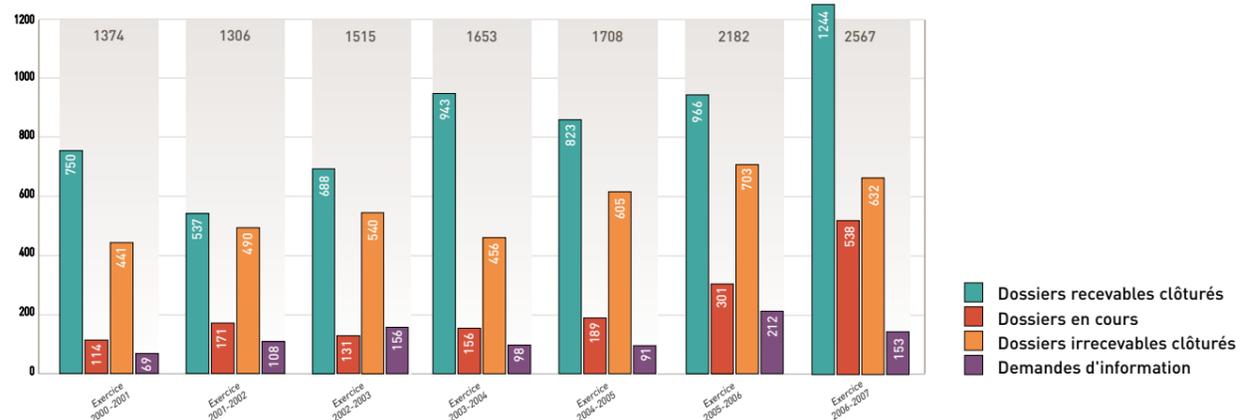
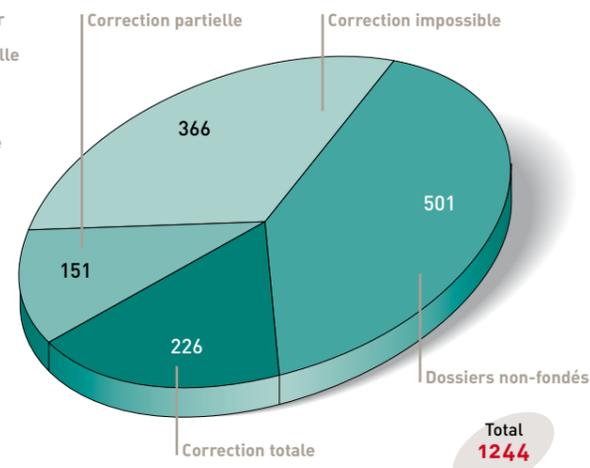
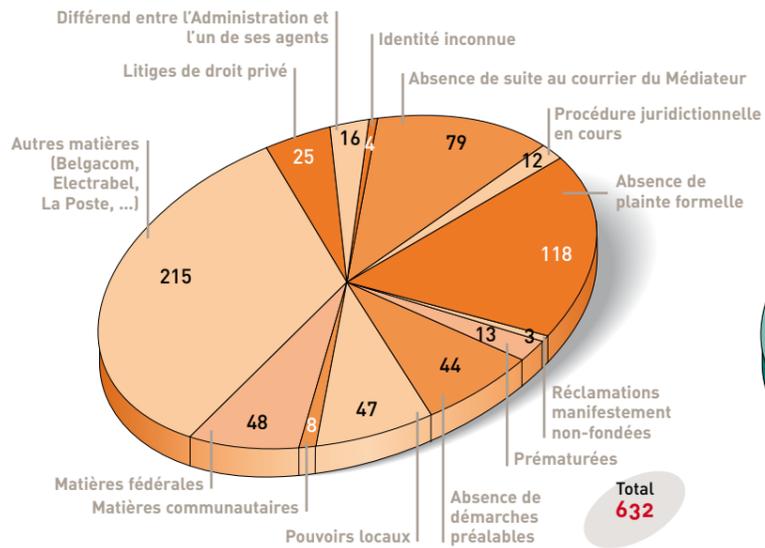


page 127



Dossiers irrecevables clôturés

Dossiers recevables clôturés



Partie 5

Rapport de gestion

- I. Budget
- II. Contrôle financier
- III. Personnel
- IV. Formation, processus d'excellence en communication et démarche de progrès
- V. Fonctionnement interne du service : les permanences décentralisées
- VI. Environnement informatique
- VII. Etude de notoriété



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

page 132



La dotation du Médiateur de la Région wallonne fait l'objet d'un article budgétaire propre.



Pour l'exercice 2007, la dotation de l'Institution s'est élevée à 1.730.000€ (1.681.000€ alloués en 2006).



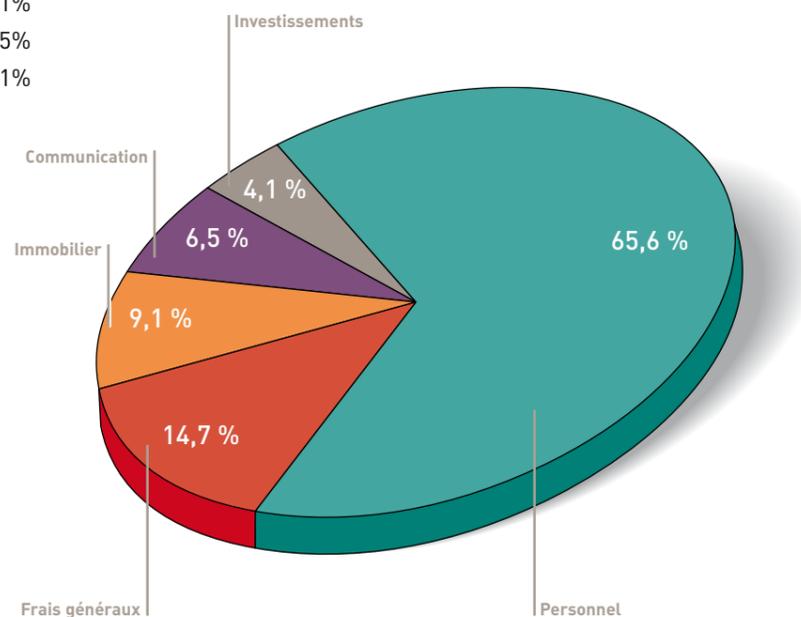
Chaque année, le Médiateur de la Région wallonne remet au Président du Parlement wallon sa proposition de budget pour l'année à venir. Ce dernier est élaboré en interne en fonction des dépenses prévisionnelles et de la croissance de ces dernières.



Par rapport au budget de l'année 2006, la stricte maîtrise des dépenses afférentes aux frais généraux, en ce compris les charges immobilières, leur ont permis de connaître une diminution de 2,75%. Par contre, les dépenses relatives à la masse salariale ont subi une augmentation de 4,06%. 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 : 65,6%
- » Frais généraux : 14,7%
- » Immobilier : 9,1%
- » Communication : 6,5%
- » Investissements : 4,1%



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 2006 a été remis le 23 février 2007.

Les comptes de l'année 2006 ont été adressés au Premier Président de la Cour des Comptes le 8 mars 2007. Un agent de cette Institution a effectué un contrôle sur place le 11 juillet 2007. La Cour des Comptes a transmis son rapport final au Médiateur le 8 août 2007.

page 133



III. Personnel



A la fin de l'exercice, le personnel du service du Médiateur de la Région wallonne se composait de 15 personnes :

- » Le Médiateur ;
- » 4 premiers conseillers et 1 conseiller (agents de niveau 1) ;
- » 1 assistant, 1 premier assistant et 1 assistant principal (services extérieurs, comptabilité, documentation) de niveau 2+ ;
- » 2 secrétaires de direction, 1 rédacteur principal, 1 secrétaire sténo-dactylo principale et 1 premier commis principal constituent l'équipe administrative ;
- » 1 premier huissier-chauffeur, en disponibilité depuis août 2003 suite à une incapacité de longue durée, a été remplacé par un agent contractuel temporaire.

La fonction des agents de niveau 1 est de gérer l'ensemble des réclamations. Chaque agent est responsable d'une ou plusieurs matières pour lesquelles il reçoit en priorité les dossiers. Néanmoins, chaque agent de niveau 1 demeure capable de gérer tout type de dossier.

La gestion administrative est assurée par un agent de niveau 1, assisté 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 médiation, des documents parlementaires, ... via l'exploitation d'un logiciel développé sur base de notre savoir-faire et permettant à tout membre du personnel d'effectuer des recherches d'informations dans le cadre de la gestion des dossiers.

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

Le Médiateur a accueilli 3 stagiaires :

- » Un étudiant en troisième année de graduat en droit à la Haute Ecole d'Enseignement Supérieur de Namur. Le stage de 15 semaines lui a permis de se familiariser aux différentes étapes d'instruction d'une réclamation.
- » Une étudiante québécoise, qui durant 15 jours, a réalisé un stage ayant pour titre : « Consultance organisationnelle dans les services publics ».
- » Une étudiante en deuxième année de graduat en Bibliothécaire – Documentaliste à la Haute Ecole d'Enseignement Supérieur de Namur. Le stage de 4 semaines est basé sur l'observation et la participation à la vie active du service documentation.

IV. Formation, processus d'excellence en communication et démarche de progrès

Au cours de l'exercice, des formations générales et spécifiques ont été proposées à l'ensemble du personnel. Ainsi des collaborateurs ont suivi des cours de langues, de sciences administratives et d'informatique.

A la suite des contacts pris avec le MRW, dès septembre 2007, tous les collaborateurs du Médiateur peuvent s'inscrire à une formation dispensée par et/ou pour le MRW.

Parallèlement à ces formations, tous les membres du personnel ont été invités à suivre plusieurs demi journées de séminaire ayant pour but d'améliorer la communication interne et externe dans tous ses aspects.

La démarche de progrès, initiée en novembre 2005 et ayant pour objectif de définir des axes stratégiques à moyen et long terme, autour desquels se greffent des actions concrètes menées par des groupes de travail se poursuit. C'est en effet un processus continu et permanent. Deux ans après le lancement, une journée de travail a rassemblé l'ensemble du personnel dans le but d'évaluer le travail déjà réalisé et de clarifier et s'accorder mieux encore sur les objectifs.

V. Fonctionnement interne du service: les permanences décentralisées

Entre 1998 et 2004, le réseau territorial des permanences décentralisées n'a pas cessé de se développer. Ainsi, 13 permanences ont été mises en place. La proximité, l'absence de formalisme et la possibilité expresse de déposer une réclamation oralement ont constitué un objectif prioritaire auquel s'est attelé le service du Médiateur, répondant par là à une volonté du législateur d'en faire un organe administratif accessible et souple.

Six de ces permanences ont relevé le défi d'une simplification effective et profonde de leur accès. L'idée d'une collaboration inédite entre les trois médiatures parlementaires, Région wallonne, Communauté française et Fédéral a en effet abouti à l'ouverture de permanences communes à Marche-en-Famenne, Mons, Charleroi, Liège, Bruxelles et Namur. Celles-ci répondent à un triple objectif : une vision de cohérence, tout d'abord dans la manière de dispenser la médiation parlementaire en Belgique, un souci d'efficacité (le citoyen doit pouvoir s'adresser à un seul interlocuteur qui se chargera de répercuter sa plainte vers le Médiateur compétent) et enfin, une économie d'échelle.



Partie 6

Cette année encore, cette formule s'est élargie à la collaboration du Médiateur des Pensions une fois par mois à Namur.

Il est à noter que le volume des réclamations orales a augmenté durant cet exercice de 27% et se situe en deuxième position, derrière le courrier postal, des modes d'interpellation favoris des citoyens.

Faisant suite aux évaluations des permanences durant ces deux dernières années, il est apparu plus adéquat de ne tenir certaines d'entre elles que sur rendez-vous : à Dinant et Philippeville puis, cette année, à Wavre.

Ce nouveau mode de fonctionnement pourrait être élargi dès 2008 aux permanences les moins fréquentées. Cependant, en ce qui concerne les zones rurales les plus éloignées du siège de la médiation comme la Province du Luxembourg, une présence de la médiation sera annoncée et assurée en « tournante » dans diverses sous-régions.

VI. Environnement informatique

Les investissements informatiques se calquent sur la période d'amortissement préconisée par le milieu comptable. C'est ainsi que le service du Médiateur travaille sur un plan triennal.

Il est prévu qu'au cours du premier trimestre 2008, le parc informatique soit renouvelé. Un upgrade nécessaire, tant pour le serveur que pour les ordinateurs individuels, pour répondre aux exigences de rapidité et de puissance réclamées par toutes les applications exploitées.

En 2008, le Médiateur disposera d'un nouveau site internet. L'actuel, développé en 2003 a vécu. Un appel d'offres sera lancé en novembre 2007 pour aboutir à une mise en ligne vers le mois de mai 2008.

VII. Etude de notoriété

Au cours de l'exercice, le Médiateur a commandé la réalisation d'une étude de notoriété. Les conclusions de celles-ci amèneront le Médiateur à élaborer des actions de communication au grand public assez larges. C'est l'ensemble de la politique de communication qui sera susceptible de connaître de fortes évolutions.

Dans le cadre de leur mission, le Médiateur de la Région wallonne et ses collaborateurs sont amenés à participer à des manifestations de diverses natures (colloques, séminaires, congrès, stages...) et rencontrer d'autres acteurs actifs sur le terrain de la médiation ou influant sur lui.



Les relations
extérieures



Les relations extérieures

Il convient de distinguer à cet égard les activités sur le territoire national et à l'échelon international.

1. Le Médiateur de la Région wallonne dans le contexte belge

> 1.1. La Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans (CPMO)

Il existe un nombre conséquent de Médiateurs dans notre pays, des Médiateurs parlementaires (Fédéral, Communauté française, Communauté flamande), communaux (Charleroi, La Louvière), sectoriel public (Pensions), d'entreprises publiques autonomes (Telecom, SNCB, La Poste), sectoriels privés...

Un lieu de rencontre a été créé depuis une quinzaine d'années, il s'agit de la CPMO (Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans). Association au départ informelle, regroupant tous les Médiateurs belges répondant aux critères requis par une charte (indépendance, rapport annuel...), la CPMO (POOL en néerlandais) a désormais la personnalité juridique, s'étant constituée en ASBL.

Cette association se réunit selon une périodicité de 2 à 3 fois par année.

A son actif récent, la création d'un site portail www.ombudsman.be qui permet à chacun d'accéder en quelques clics par le biais de mots-clé sur le site du Médiateur compétent pour régler un problème donné.

La CPMO est également un lieu d'échanges sur les pratiques de médiation dans notre pays.

> 1.2. Les Médiateurs parlementaires

Dans le cadre des permanences décentralisées du Médiateur de la Région wallonne, initiées depuis 1998, l'instauration de permanences communes, associant le Médiateur fédéral et celui de la Communauté française, a commencé en 2003 avec l'expérience-pilote conduite à Marche-en-Famenne, qui s'est rapidement développée sur l'axe de la dorsale wallonne (Mons, Charleroi, Namur, Liège). Cette collaboration fructueuse des Médiateurs parlementaires francophones ne s'est jamais démentie. Dès cette année 2007, le Médiateur des pensions s'y est en partie associé en organisant, à Namur, au siège de la médiation régionale, une permanence mensuelle assurée par ses services.

Afin d'accentuer cette collaboration et d'assurer une meilleure notoriété de la médiation parlementaire auprès de la population, diverses actions ont été entreprises ensemble.



>> 1.2.1. Le Salon des mandataires

Organisé à l'initiative du Ministre wallon des affaires intérieures et de la fonction publique, ce salon a pour but de s'adresser aux mandataires locaux de notre Région.

Dans le droit fil d'une communication orientée vers le public des mandataires et forces vives de Wallonie, le Médiateur de la Région wallonne a voulu réaffirmer la nécessaire implication des mandataires locaux dans une dynamique de médiation publique. En



Les relations extérieures

effet, les mandataires sont au premier rang des préoccupations de la population et, à ce titre, des « prescripteurs » potentiels et privilégiés de médiation.

Les 15 et 16 février 2007, les 3 Institutions de médiation parlementaire ont donc uni leurs efforts à l'occasion de la 2^{ème} édition de ce salon, au lieu même où elles avaient commencé leur collaboration en 2003.

>> 1.2.2. La semaine de la médiation

Au cours de la première semaine d'octobre 2007, les équipes des trois services de médiation parlementaire se sont mobilisées pour animer « la semaine de la médiation ». Directement axée sur le contact avec la population, cette action a consisté à sillonner la Wallonie et Bruxelles à bord d'un bus « anglais », qui a fait étape à Liège, Mons, Charleroi, Namur, Nivelles et Bruxelles, dans des lieux particulièrement fréquentés du grand public.

Cette opération qui se voulait bon enfant, voire festive, a permis de rencontrer un grand nombre de personnes, intéressées par un mécanisme de résolution des conflits qu'elles ne connaissaient souvent pas ou mal. D'autre part, des réclamations ont été enregistrées pour chacun des trois services, dans toutes les villes visitées.

>> 1.2.3. Le Salon de l'Education

A l'initiative et à l'invitation de la Médiatrice de la Communauté française, le Médiateur de la Région wallonne a participé au 14^{ème} salon de l'éducation, qui s'est tenu à Namur du 17 au 21 octobre 2007, dont la thématique précisément avait trait à la « médiation ».

Enfin, le Médiateur a participé à la remise officielle du rapport annuel de la Médiatrice de la Communauté française, le 13 mars 2007 et du Médiateur fédéral, le 28 mars 2007.

> 1.3. Le Parlement wallon

Le 26 avril 2007, le Médiateur de la Région wallonne a, conformément aux dispositions du décret du 22 décembre 1994, remis officiellement remis son rapport annuel 2005-2006 au Vice-Président du Parlement wallon, Monsieur Charles JANSSENS.

A l'instar des années antérieures, le rapport annuel a suivi les étapes de la procédure mise en place dans le cadre de l'article 75 du Règlement d'ordre intérieur du Parlement. Sans en rappeler in extenso les termes, cette procédure offre à chaque commission permanente du Parlement de se saisir du rapport annuel du Médiateur, dans les matières qui la concernent plus précisément.

Le rapport 2005-2006 a été examiné par la Commission des affaires intérieures et de la fonction publique, le 2 mai 2007; par la Commission de l'aménagement du territoire, des transports, de l'énergie et du logement, le 14 mai 2007; par la Commission du budget, des finances, de l'équipement et du patrimoine, le même jour, par la Commission de l'économie, de l'emploi, du commerce extérieur et de la formation, le 15 mai 2007 et par la Commission de l'action sociale et de la santé, le 31 mai 2007.

Un rapport de synthèse des auditions du Médiateur devant les différentes Commissions parlementaires a ensuite été présenté et approuvé par la Commission des Affaires intérieures et de la Fonction publique le 12 juin 2007.

Contrairement à l'année qui a précédé, le rapport de synthèse n'a pas fait l'objet d'une présentation et d'un débat en séance plénière du Parlement wallon, qui auraient ainsi dû clôturer la procédure évoquée plus avant.

Rappelons que cette procédure mise en place par le Parlement wallon est la seule du genre dans notre pays et qu'elle affirme le principe de l'intérêt porté par le Parlement wallon à l'activité du Médiateur de la Région wallonne. Il convient donc de la préserver et de la valoriser; tant il est vrai qu'elle conforte un rôle essentiel de la mission du médiateur, de concourir à l'intérêt général. Elle témoigne, de plus, de la dynamique qui existe et se développe entre le Parlement et le médiateur.

> 1.4. Les colloques, séminaires, séances d'information, formations internes et externes

A l'instar des années précédentes, les membres de l'équipe du Médiateur participent à des activités de formation et d'information, nécessaires à l'actualisation de leurs pratiques et connaissances et ainsi qu'à l'anticipation d'actions destinées à dessiner le futur de l'Institution.

D'une manière générale, nous nous efforçons de participer aux rencontres organisées par l'Administration ou d'autres opérateurs associatifs ou professionnels, destinées à informer de mécanismes nouveaux ou complexes. C'est le cas dans le domaine de la santé, de l'accueil des seniors, de l'aménagement du territoire, du logement, de l'environnement, de la simplification administrative, des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC)...

Les activités de formation sont évoquées dans le rapport de gestion.

2. Le Médiateur dans le contexte international

Le Médiateur de la Région wallonne est membre de plusieurs organisations internationales, directement impliquées dans la médiation: l'Institut international de l'Ombudsman (IIO); l'Institut européen de l'Ombudsman (EOI); l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF); le réseau des Médiateurs de la Grande Région.

C'est essentiellement dans le cadre de la Francophonie et de la Grande Région que le Médiateur de la Région wallonne s'est investi au cours de l'exercice.

> 2.1. L'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF)

Lors de son dernier congrès statutaire qui s'est tenu à Paris, en novembre 2005, l'AOMF a confié une des vice-présidences de l'Association au Médiateur de la Région wallonne, pour un mandat de 2 années qui viendra à échéance lors du prochain congrès statutaire qui se tiendra à Bamako (Mali), en décembre 2007.

Dans ce cadre, le Médiateur a participé au cours de l'exercice rapporté à quatre réunions de Bureau (Paris, les 6 et 7 novembre 2006 et les 6 et 7 mars 2007; Luxembourg, les 25 et 26 septembre 2006; Shédiac, les 2, 3 et 4 juillet 2007, à l'invitation de Mr Bernard RICHARD, Médiateur du New Brunswick).

Une réunion du Conseil d'Administration s'est déroulée à Namur, à l'invitation du Médiateur de la Région wallonne, du 27 au 29 novembre 2006.



Les relations extérieures

Le Médiateur de la Région wallonne a orienté son action sur 2 axes :

- » 1. l'informatisation et le renforcement des capacités informatiques des Institutions de médiation dans la Francophonie ;
- » 2. les outils de la déconcentration des activités des Institutions de médiation.

» 1. Dans le cadre du 1^{er} axe, nous avons répondu à un appel à projets « Inforoutes » émis par l'Organisation internationale de la Francophonie (OIF). Ce projet s'inscrit dans la ligne et la suite des actions de coopération bilatérale menées antérieurement avec les Institutions du Médiateur de la République du Mali et du Burkina Faso, à savoir l'équipement de ces Institutions d'un logiciel de traitement des réclamations, identique à celui conçu par le service du Médiateur de la Région wallonne et la formation des personnels.

Les mises en service et les inaugurations de ses installations ont eu lieu en décembre 2006, successivement à Ouagadougou, les 4 et 5 décembre 2006 et à l'occasion de l'inauguration du nouveau siège du Médiateur de la République du Mali à Bamako, les 7 et 8 décembre 2006.

La réussite de ce projet n'a pu se concrétiser qu'avec la participation et la contribution de la Direction des relations internationales, l'APEFE, la Médiature du Grand-Duché de Luxembourg et le service du Médiateur de la Communauté française.

Le projet « Inforoutes » vise l'équipement informatique des Institutions béninoise, sénégalaise et ivoirienne. Ce projet vise également la réalisation d'un site internet de l'AOMF. La décision de l'OIF devrait intervenir début 2008.

- » 2. La décentralisation des services de médiation intéresse toutes les Institutions dont la préoccupation est de se rapprocher au mieux des préoccupations de la population. Dans ce cadre, l'AOMF procède à un relevé le plus exhaustif possible des moyens et pratiques auxquels ont recours ses membres pour favoriser une déconcentration de ses activités et une décentralisation de ses moyens. L'inventaire est en cours.

En marge des activités liées au mandat qu'il exerce au sein de l'AOMF, le Médiateur a participé les 4 et 5 décembre 2006, à Ouagadougou (Burkina Faso) à l'invitation du Médiateur de la République, Madame Amina OUEDRAOGO, au lancement officiel du logiciel GREF à la médiature de la République, en présence des plus hautes autorités administratives et judiciaires. Il a également participé les 7 et 8 décembre 2006, à Bamako, d'une part à la remise officielle du rapport du Médiateur de la République, Madame Fatoumata DIAKITE N'DIAYE, au Président de la République et, d'autre part, à l'inauguration du nouveau siège de la médiature malienne. Le 10 décembre 2006, le Médiateur a participé à l'Espace d'Interpellation Démocratique (EID).

Le Médiateur a rencontré, le 13 mars 2007, à Bruxelles, Madame Amina OUEDRAOGO, Médiateur de la République du Faso, dans le cadre de l'évaluation du projet de coopération informatique.

Le Médiateur a rencontré, le 11 juin 2007 à Bruxelles, Monsieur Albert TEVOEDJRE, Médiateur du Bénin, afin d'évaluer les moyens et ressources nécessaires au lancement de l' « organe prési-

dentiel de médiation », qui précède et préfigure l'Institution du Médiateur de la République dans ce pays.

D'autre part, dans le cadre de la préparation du congrès statutaire de l'AOMF à Bamako et de l'optimisation des travaux et des échanges auxquels ils donneront lieu, le médiateur a rendu visites à ses collègues européens, membres de l'AOMF.

Du 11 au 13 mai 2007, le Médiateur s'est rendu en Catalogne (Espagne) et en Andorre où il a rencontré Monsieur Rafael RIBO, Sindic de Greuges de Catalunya et Monsieur Pere CANTURRI, Raonador del Ciutadà.

Le 30 août 2007, le Médiateur a rencontré, à Aoste (Italie), Monsieur Flavio CURTO, Difensore civico de la Vallée d'Aoste. La délégation a été accueillie par la Secrétaire générale du Conseil régional de la Vallée d'Aoste.

Le 31 août 2007, le Médiateur a rencontré, à Lausanne (Suisse), Madame Véronique JOBIN, Médiatrice administrative du Canton de Vaud et Monsieur François DE ROUGEMONT, Médiateur judiciaire du même canton.

Les 27 et 28 septembre 2007, le Médiateur a rencontré, à Sofia (Bulgarie), les Médiateurs de la République yougoslave de Macédoine, de Grèce et de Bulgarie, à l'invitation de Monsieur Ginyo GANEV, Médiateur de Bulgarie. Les Médiateurs d'Albanie, de Roumanie et de Moldavie étaient excusés. Une résolution sur la représentation des pays du sud de l'Europe de l'Est au sein de l'AOMF a été adoptée à l'attention du Conseil d'Administration de l'AOMF.

La délégation a rencontré, le 29, Monsieur Daniel Sottiaux, délégué Wallonie-Bruxelles en poste dans la Région et, le 27, Monsieur Guido SONCK, Ministre conseiller auprès de l'ambassade de Belgique à Sofia.

Durant l'exercice, plusieurs délégations de collaborateurs des médiatures du Mali et du Burkina Faso ont été accueillies au siège du service du Médiateur de la Région wallonne pour y suivre une formation pratique et approfondie du logiciel de traitement des réclamations (GREF).

» 2.2. La Grande Région

Depuis le sommet de Trèves en juin 2006, la présidence de la Grande Région est assurée par la Région wallonne et la Communauté française. Dans le même élan, la présidence du réseau des Médiateurs de la Grande Région a été confiée au Médiateur de la Région wallonne.

L'animation de ce réseau informel qui s'appuie sur une déclaration commune de collaboration et des échanges d'expériences, trouve également un intérêt sur la diversité fonctionnelle et structurelle de ses membres. Les contacts sont essentiellement bilatéraux, dans le cadre de l'instruction de dossiers de réclamations.

Les 21 et 22 mars 2007, à l'invitation du Médiateur de la Rhénanie Palatinat, Monsieur Ullrich GALLE, le Médiateur s'est rendu à Mayence, afin d'une part, de poursuivre la réflexion relative au réseau avec les membres présents et d'autre part, d'assister à la remise officielle du rapport annuel du Médiateur, en présence de parlementaires et de la presse. Monsieur GALLE a annoncé son élection à la présidence de l'Institut européen de l'Ombudsman (EOI).



Partie 7

En février 2008, la présidence du réseau des Médiateurs de la Grande Région sera confiée à Monsieur Marc FISCHBACH, Médiateur du Grand Duché de Luxembourg.

› 2.2. Les Médiateurs de l'espace européen

Les 21 et 22 novembre 2006, le Médiateur a participé au 5^{ème} séminaire des Médiateurs régionaux de l'Union européenne, organisé à l'initiative du Médiateur européen, Monsieur Nikiforos DIAMONDROUS, à Londres, à l'invitation de l'Ombudsman de l'Administration locale, Monsieur Tony REDMONT.

Le thème de la rencontre était : « Travailler ensemble pour promouvoir une bonne administration et défendre les droits des citoyens de l'Union européenne ».

Le Médiateur est intervenu dans la session de travail « la promotion des relations constructives avec l'Administration ».



Annexes

- I. Liste des acronymes et abréviations
- II. Le décret instituant le Médiateur de la Région wallonne
- III. Permanences
- IV. Table des matières

