78 (2004-2005) — N° 2

PARLEMENT WALLON

SESSION 2003-2004

3 MAI 2005

NEUVIÈME RAPPORT ANNUEL

(01.10.2003 au 30.09.2004)

adressé au Parlement wallon

par Frédéric Bovesse, Médiateur *

RAPPORT

présenté au nom de la Commission des Affaires intérieures et de la Fonction publique

par

M. G. Milcamps

* Voir Doc. **78** (2004-2005) - N° 1.

site internet : www.parlement-wallon.be
email : mail@parlement-wallon.be

Mesdames,

Messieurs,

Votre commission des Affaires intérieures et de la Fonction publique s'est réunie le mardi 22 mars 2005 afin d'examiner le neuvième rapport annuel du Médiateur de la Région wallonne au Parlement wallon (Doc. 78 (2004-2005) - N° 1) (1).

En application de l'article 75.1, alinéa 2, du Règlement du Parlement wallon :

– la Commission de l'Aménagement du Territoire, du Patrimoine, des Transports et de l'Equipement s'est réunie le 22 mars 2005 (2) ;

– la Commission de l'Action sociale, de la Santé et du Logement s'est réunie le 23 mars 2005 (3) ;

– la Commission de l'Economie, du Tourisme, de la Politique agricole et de l'Energie s'est réunie le 19 avril 2005 (4) ;

– la Commission de l'Environnement, des Ressources naturelles et de la Ruralité s'est réunion le 19 avril 2005 (5) ;

– la Commission du Budget, des Finances, des Affaires générales, de la Simplification administrative, du Règlement et de la Comptabilité s'est réunie le 19 avril 2005 (6).

---

(1) *Ont participé aux travaux :* M. Bayenet, Mme Bertouille (Présidente), MM. Borsus, Bouchat, Brotcorne, Mmes Colicis, Cornet, MM. Crucke, Dardenne, de Lamotte, Etienne, Fontaine, Furlan, Mme Lissens, MM. Mathen, Milcamps (Rapporteur), Mme Pary-Mille, MM. Pire, Procureur, Wesphael.

Ont assisté aux travaux : M. Courard, Ministre des Affaires intérieures et de la Fonction publique ;
M. Frédéric Bovesse, Médiateur de la Région wallonne.

(2) *Ont participé aux travaux* : MM. Ancion, Borsus (Président), Cheron, Mme Cornet, M. de Lamotte, Mme Dethier-Neumann, M. Grommes, Mme Lissens, MM. Pire, Pirlot, Senesael, Stoffels (co-Rapporteur), Walry, Wesphael.

Ont assisté aux travaux : M. Antoine, Ministre du Logement, des Transports et du Développement territorial ;
M. Frédéric Bovesse, Médiateur de la Région wallonne ;
M. Desmet, Chef de Cabinet du Ministre du Budget, des Finances, de l'Equipement et du Patrimoine.

(3) *Ont participé aux travaux :* M. Avril (Président), Mme Bidoul, MM. Borsus, Brotcorne, Mme Colicis, MM. Crucke, Mme Defalque, MM. Delannois, Devin, Mme Docq, MM. Fontaine, Fourny, Mme Lissens, MM. Luperto, Marchal, Procureur, Senesael, Mme Simonis, M. Walry.

Ont assisté à la réunion : Mme Vienne, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Egalité des Chances ;
M. Jandrain, représentant le Ministre du Logement, des Transports et du Développement territorial ;
M. Bovesse, Médiateur de la Région wallonne.

(4) *Ont participé aux travaux :* MM. Ancion, Bayenet, Mme Cassart-Mailleux, MM. Crucke, de Lamotte, Mmes Dethier-Neumann, Fassiaux-Looten MM. Fontaine, Jeholet, Mme Kapompole, MM. Lebrun, Milcamps (Président), Miller, Petitjean, Pire, Pirlot, Stoffels, Mme Tillieux.

Ont assisté à la réunion : M. Marcourt, Ministre de l'Economie et de l'Emploi ;
M. Lutgen, Ministre de l'Agriculture, de la Ruralité, de l'Environnement et du Tourisme ;
M. Douillet, représentant le Ministre du Logement, des Transports et du Développement territorial ;
M. Bovesse, Médiateur de la Région wallonne.

(5) *Ont participé aux travaux :* M. Ancion, Mme Bidoul, MM. Borsus, Calet, Mmes Cassart-Mailleux, Corbisier-Hagon, Cornet, MM. Crucke, Dardenne, de Lamotte, Mme Dethier-Neumann, MM. de Saint-Moulin, Di Antonio, Etienne, Mme Fassiaux-Looten, MM. Ficheroulle, Fontaine, Gennen, Grommes, Jeholet, Mme Kapompole, MM. Marchal, Meureau (Président), Senesael, Stoffels, Mme Tillieux, M. Wesphael.

Ont assisté à la réunion : M. Lutgen, Ministre de l'Agriculture, de la Ruralité, de l'Environnement et du Tourisme ;
M. Bovesse, Médiateur de la Région wallonne.

(6) *Ont participé aux travaux :* MM. Bayenet, Boucher, Mmes Cassart-Mailleux, Colicis, MM. Collignon, de Lamotte, Etienne (Président), Ficheroulle, Fourny, Jeholet, Kubla, Mathen, Meureau, Petitjean, Pire, Stoffels, Mme Tillieux, MM. Walry, Wesphael.

Ont assisté à la réunion : M. Daerden, Ministre du Budget, des Finances, de l'Equipement et du Patrimoine ;
M. Bovesse, Médiateur de la Région wallonne ;
M. Durieux, Chef de Cabinet adjoint du Ministre du Budget, des Finances, de l'Equipement et du Patrimoine ;
Mme Delcomminette, Chef de Cabinet adjoint du Ministre-Président du Gouvernement wallon.

SOMMAIRE

5 **1. Examen du neuvième rapport annuel du Médiateur de la Région wallonne au Parlement wallon (Doc. 78 (2043-2005) - N° 1) par la Commission des Affaires intérieures et de la Fonction publique**

5 Exposé de M. Frédéric Bovesse, Médiateur de la Région wallonne

12 Discussion générale

17 **2. ANNEXE 1 – Examen du neuvième rapport annuel du Médiateur de la Région wallonne au Parlement wallon (Doc. 78 (2004-2005) - N° 1) par la Commission de l'Aménagement du Territoire, du Patrimoine, des Transports et de l'Equipement**

17 ***1. Matières afférentes aux compétences de M. le Ministre du Budget, des Finances, de l'Equipement et du Patrimoine***

17 Exposé de M. Frédéric Bovesse, Médiateur de la Région wallonne

20 Intervention du Représentant de M. le Ministre du Budget, des Finances, de l'Equipement et du Patrimoine

21 ***2. Matières afférentes aux compétences de M. le Ministre du Logement, des Transports et du Développement territorial***

21 Exposé de M. le Médiateur

26 Echange de vues

34 **3. ANNEXE 2 – Examen du neuvième rapport annuel du Médiateur de la Région wallonne au Parlement wallon (Doc. 78 (2004-2005) - N° 1) par la Commission de l'Action sociale, de la Santé et du Logement**

34 Exposé de M. Frédéric Bovesse, Médiateur de la Région wallonne

40 Exposé de M. Jandrain, Représentant du Ministre du Logement, des Transports et du Développement territorial

42 Echange de vues

45 Exposé de M. Frédéric Bovesse, Médiateur de la Région wallonne

47 Echange de vues

50 **4. ANNEXE 3 – Examen du neuvième rapport annuel du Médiateur de la Région wallonne au Parlement wallon (Doc. 78 (2004-2005) - N° 1) par la Commission de l'Economie, du Tourisme, de la Politique agricole et de l'Energie**

50 Exposé de M. Frédéric Bovesse, Médiateur de la Région wallonne

54 Echange de vues

55 **5. ANNEXE 4 – Examen du neuvième rapport annuel du Médiateur de la Région wallonne au Parlement wallon (Doc. 78 (2004-2005) - N° 1) par la Commission de l'Environnement, des Ressources naturelles et de la Ruralité**

55 Exposé de M. Frédéric Bovesse, Médiateur de la Région wallonne

59 Echange de vues

61 **6. ANNEXE 5 – Examen du neuvième rapport annuel du Médiateur de la Région wallonne au Parlement wallon (Doc. 78 (2004-2005) - N° 1) par la Commission du Budget, des Finances, des Affaires générales, de la Simplification administrative, du Règlement et de la Comptabilité**

61 Exposé introductif de M. Frédéric Bovesse, Médiateur de la Région wallonne

66 Commentaire du Représentant du Ministre-Président

67 Commentaire du Représentant du Ministre du Budget, des Finances, de l'Equipement et du Patrmoine

68 Echange de vues

70 **7. ANNEXE 6**

71 **8. CONCLUSIONS GÉNÉRALES**

71 Synthèse des recommandations proposées par M. Bovesse, Médiateur de la Région wallonne

74 **9. APPROBATION DU RAPPORT**

1. EXAMEN DU NEUVIÈME RAPPORT ANNUEL DU MÉDIATEUR DE LA RÉGION WALLONNE AU PARLEMENT WALLON (Doc. 78 (2004-2005) - N° 1) PAR LA COMMISSION DES AFFAIRES INTÉRIEURES ET DE LA FONCTION PUBLIQUE

EXPOSÉ DE M. FRÉDÉRIC BOVESSE, MÉDIATEUR DE LA RÉGION WALLONNE

Le rapport annuel, que **M. le Médiateur** a le plaisir de présenter et de commenter, est le neuvième de l'Institution du Médiateur de la Région wallonne. A titre personnel, ce rapport annuel est le septième qu'il dépose auprès de cette Assemblée.

Ce qui lui paraît peut-être le plus important, c'est que ce rapport annuel 2003-2004 est le premier de cette nouvelle législature. C'est donc une période de cinq années d'étroite collaboration qui s'ouvre. Aux fins de l'optimaliser, il lui paraît fondamental de poser les jalons sur lesquels il faut pouvoir réfléchir et travailler.

Il précise, d'entrée de jeu, que l'exercice 2003-2004 a essentiellement porté sur la dernière année de la précédente législature.

Il saisit cette occasion pour rendre hommage à la Commission qui a précédé celle-ci et qui, depuis 2001, n'a pas relâché sa vigilance au travail de l'Institution du Médiateur et en particulier de l'équipe de ses collaborateurs.

Comme les Commissaires le savent peut-être, de nouvelles dispositions sont venues enrichir le Règlement d'Ordre intérieur du Parlement wallon, concernant la mise en place d'un nouveau processus d'examen du rapport du Médiateur. L'article 75 de ce Règlement invite chaque Commission parlementaire à se saisir du rapport annuel du Médiateur et à juger de l'opportunité de l'entendre et de dialoguer avec lui.

L'intérêt de ces rencontres entre le Médiateur et les parlementaires est double.

D'une part, cet échange de vues permet d'aborder certains aspects thématiques du rapport et d'attirer l'attention des parlementaires sur les problèmes et recommandations qui peuvent directement impliquer leur Commission. D'autre part, cette procédure, par l'approche détaillée, permet au Parlement d'avoir une vision plus éclairée sur le fonctionnement des services de l'Administration et sur celui de l'Institution du Médiateur elle-même.

Ces rencontres sont également le lieu privilégié où le Médiateur peut dialoguer avec les députés wallons sur des points précis. Elles permettent, outre le travail de fond, de créer les conditions d'une confiance mutuelle basée sur un intérêt réciproque : l'amélioration du service public.

En ce début de législature, l'intérêt de cette initiative est grandement renforcé pour asseoir un dialogue constructif destiné à produire des efforts concrets à brève échéance.

Pour l'exercice précédent, 2002-2003, et pour la première fois, la procédure d'examen du rapport du Médiateur a été menée à son terme. Un rapport de synthèse relatant les débats, remarques, suggestions et propositions des différentes Commissions a été arrêté et approuvé par votre Commission et présenté en séance plénière au Parlement, le 12 mai 2004.

Il est indéniable que les débats qui ont eu lieu au sein des diverses Commissions parlementaires, dont la Commission des Affaires intérieures et de la Fonction publique, ont permis de faire évoluer positivement certaines observations, remarques ou recommandations formulées.

M. le Médiateur se réjouit à cet égard de la proposition de décret visant à modifier le décret du 22 décembre 1994 portant création de l'Institution de Médiateur de la Région wallonne, dont il vient de prendre connaissance.

Il tient à associer à ces remerciements le Gouvernement – le précédent comme l'actuel – ainsi que l'Administration, avec lesquels les efforts de compréhension et de collaboration vont sans cesse croissants, dans le sens positif du terme. Nous sommes aujourd'hui bien loin des premières années où l'esprit de confrontation primait considérablement sur celui, hypothétique, de la coopération.

Pour réussir, la Médiation s'inscrit nécessairement dans un contexte alchimique où se tissent des rapports divergents voire conflictuels entre les Administrés et l'Administration.

Il a donc toujours défini dans ses priorités de concourir par tous les efforts à l'amélioration des relations avec ces partenaires privilégiés de la Médiation que sont la population et l'Administration. Sans oublier bien entendu le Parlement wallon qui est l'interlocuteur naturel du Médiateur. Si l'action du Médiateur porte sur une vision et une écoute particulières relatives au fonctionnement des autorités administratives wallonnes, le Parlement wallon est sans aucun doute le porte-voix, l'amplificateur des remarques, observations ou recommandations qu'il juge pertinentes et opportunes.

Au terme de son premier mandat, à l'échéance du 18 février 2004, il a réalisé un bilan sur l'évaluation des actions entreprises, certes de son point de vue, mais en s'efforçant d'être le plus objectif possible. Quelques traces se retrouvent dans la partie 2 du présent rapport, définissant les axes stratégiques pour l'avenir. Le bilan complet figure en première partie de son précédent rapport qu'il a adressé à chaque membre de la nouvelle Assemblée au cours de l'été dernier.

Des pistes ont été explorées, des chantiers entrouverts. Son souhait bien sûr est de poursuivre et de mener à terme les actions entreprises. La proposition de décret qu'il vient d'évoquer peut sans conteste y contribuer.

Du point des vues des contacts avec l'Administration, s'il faut reconnaître que de grands pas ont été franchis et certains obstacles levés, force est cependant de constater que des défis majeurs subsistent pour stabiliser les relations de médiation dans un rapport de confiance et de progrès mutuel. Dans cet esprit, au fil des années et de ses rapports annuels, il a particulièrement veillé à faire évoluer de manière positive le ton dans la présentation et le style. Son objectif est en effet de considérer l'Administration comme un partenaire indispensable, un allié objectif, nécessaire pour conduire toute action de médiation. La Charte de bonne conduite administrative que le Gouvernement wallon précédent a intégrée dans le Code de la fonction publique apporte, elle aussi, une contribution significative à cette préoccupation et aux attentes qu'il a, à maintes reprises, réitérées. Cette Charte constitue un élément concret du trait d'union qui unit l'administré-usager aux fonctionnaires dans la relation administrative. Le rôle conféré au Médiateur par cette Charte s'inscrit dans l'esprit participatif de cette nouvelle relation de type contractuel.

Le rôle du Médiateur n'est pas de stigmatiser son action uniquement sur le seul fait négatif, en mettant le cas échéant en cause telle ou telle Administration et, par voie de conséquence, tel ou tel fonctionnaire, mais aussi de mettre en lumière des possibilités de remédiation et d'amélioration du service public.

C'est pourquoi, contrairement aux années antérieures où l'analyse des réclamations était abordée en fonction des Administrations et Organismes d'intérêt public, il a décidé de présenter son rapport annuel sous l'angle des matières régionales wallonnes, en fonction de leur répartition au sein des différentes Commissions parlementaires.

Ce changement s'inscrit dans le souci d'une meilleure lisibilité et dans la volonté renforcée de calquer le rapport annuel du Médiateur sur les activités du Parlement wallon, et plus particulièrement celles liées aux modalités d'audition du Médiateur par les Commissions parlementaires.

Il va cependant de soi que la Commission des Affaires intérieures et de la Fonction publique fait quelque peu exception, puisque sa présentation générale porte sur l'ensemble du rapport et de l'activité de son Institution.

Bilan de l'exercice 2003-2004

Il est difficilement concevable d'évoquer le bilan annuel d'une Institution publique comme la sienne, sans présenter quelques chiffres.

Comme il le fait chaque année, il insiste sur le caractère relatif d'un bilan chiffré. Celui-ci ne poursuit d'autre but que d'être la photographie de l'activité de son équipe, plutôt que le reflet de la qualité des prestations de l'Administration wallonne.

Au cours de l'exercice, le Médiateur a reçu mille six cent cinquante-trois réclamations, soit une augmentation de l'ordre de 9 % du nombre des réclamations par rapport à l'exercice précédent, au cours duquel mille cinq cent quinze dossiers avaient été ouverts. La proportion de dossiers irrecevables, soit quatre cent cinquante-six, se situe à un niveau inférieur à celui des années antérieures. En effet, ces dossiers, pour l'exercice, représentent de l'ordre de 28 % du volume total, tandis que la moyenne des années antérieures avoisinait les 35 %.

Parmi ceux-ci, à l'instar des années antérieures, il est une nouvelle fois intéressant de noter que cent quatre-vingt-six dossiers concernaient une matière relevant de la compétence communale, ce qui confirme, si besoin en était, l'opportunité d'une réflexion approfondie sur le développement de la Médiation à l'échelon communal.

Même s'ils sont en légère baisse par rapport à l'exercice précédent, les dossiers irrecevables en raison de l'absence de démarches préalables, dont il rappelle qu'elles sont requises en vertu du décret du 22 décembre 1994, témoignent de l'intérêt de mener une réflexion sur l'organisation des procédures de recours liées aux actes et décisions administratifs. Procédure de gestion des réclamations de première ligne, d'une part, et voies de recours subséquentes, d'autre part.

Durant l'exercice, huit cent cinquante-cinq réclamations ont été introduites par courrier écrit, soit une diminution de près de cent dossiers par rapport à l'exercice précédent. Les réclamations écrites ont représenté un volume de 52 % du total des réclamations. Par contre, quatre cent quatre-vingts réclamations ont été déposées à l'occasion des permanences décentralisées (soit 30 % des réclamations, le niveau le plus haut depuis l'existence de l'Institution), deux cent trente et une ont été envoyées par courrier électronique et quatre-vingt-six via le formulaire interactif de dépôt de réclamation disponible sur le site Web du Médiateur. Par rapport à l'exercice antérieur, l'apport relatif d'Internet passe de 12 à 19 % (une réclamation sur cinq).

Ces deux modes de saisine (réclamations orales et saisine électronique), en augmentation constante (près de la moitié du total des réclamations enregistrées), sont le résultat des mesures d'accessibilité qui ont été développées au cours des années écoulées, répondant ainsi au mieux au vœu du législateur, tel qu'il résulte des dispositions du décret du 22 décembre 1994.

Au-delà des chiffres qui traduisent une évolution constante du nombre des réclamations (plus du double de dossiers par rapport à la première année de son premier mandat), les domaines du mécontentement des citoyens demeurent dans de constantes tendances, même si l'on peut relever quelques fluctuations conjoncturelles.

De ce point de vue, il convient de mentionner le nombre important de dossiers relatifs à la redevance radio-télévision. En effet, trois cent quarante-six dossiers ont été traités au cours de l'exercice, contre cent soixante-huit pour l'exercice antérieur. Au regard des nombreux dossiers en instruction pour l'exercice en cours, la tendance à l'augmentation ne semble pas inversée. Toujours sur le plan fiscal, il convient de relever une très forte baisse du contentieux relatif à la taxe sur les déchets ménagers, compte tenu de la suppression de cette taxe au 1er janvier 2003 et de son apurement progressif.

Hors cette spécificité fiscale, le plus grand nombre de réclamations concernent le secteur du logement dans sa globalité, qu'il s'agisse des aides au logement du ressort de la Direction générale de l'aménagement du territoire, du logement et du patrimoine (D.G.A.T.L.P.) (deux cent trois dossiers) ou qu'il s'agisse du logement social du ressort de la Société wallonne du logement (S.W.L.) et des Sociétés de logement de service public (cent seize dossiers).

En ce qui concerne les aides au logement (prime à la réhabilitation, prime à la construction, «prêt jeunes», allocation de déménagement et de loyer, assurance perte de revenus…), de manière générale, on peut relever que, malgré les efforts de communication et de lisibilité des formulaires, les litiges sont souvent induits par la complexité de la réglementation et la multitude des démarches à accomplir par les administrés.

En tout état de cause, ce type de litiges renforce la nécessité d'alléger les procédures relatives aux aides au logement et de poursuivre les efforts d'information.

Trois recommandations ont été formulées les exercices précédents et sont à nouveau mises en exergue cette année.

Deux de ces recommandations font suite au constat que l'on peut relever, dans un certain nombre de dossiers, que les décisions de la Division du logement procèdent de l'application d'une jurisprudence administrative interne. Cette jurisprudence qui relève de l'appréciation de l'Administration, sans être confortée par une mesure décrétale ou réglementaire, ne semble pas donner aux tiers la garantie et la sécurité juridique légitimes.

La troisième des recommandations concernant les aides au logement vise à mettre en place une procédure de recours permettant aux administrés de voir leur dossier «réanalysé» par un autre service que celui qui a pris la décision initiale.

Cette recommandation rejoint la préoccupation réitérée depuis plusieurs années, incitant à instaurer une procédure et des organes de gestion des conflits de première ligne au sein de chaque Administration, afin de garantir aux citoyens le droit de contester une décision administrative.

Dans le cadre du Logement social, c'est principalement le délai d'attente pour l'obtention d'un logement qui est mis en cause par les réclamants.

Une recommandation a été formulée en ce sens, visant à assurer davantage de transparence dans les procédures d'attribution ainsi qu'une meilleure information des candidats-locataires, notamment du droit de recours auprès de la S.W.L. Les problèmes de cadre de vie et de salubrité des logements font également l'objet de nombreuses réclamations.

L'urbanisme, malgré les réformes antérieures et plus particulièrement l'optimalisation du CWATUP, qui se poursuit encore aujourd'hui, continue d'être un domaine de prédilection dans le domaine de la Médiation : il a concerné cent cinquante-sept dossiers.

Les réclamations concernent toujours et majoritairement la procédure d'octroi d'un permis d'urbanisme – ou plus exactement les conditions de son refus –, la contestation de certaines prescriptions urbanistiques, la mise en cause d'infractions urbanistiques, très souvent sous le couvert de conflits de voisinage. Il s'avère donc que ce sont la plupart du temps des notions d'intérêts particuliers et d'intérêt général qui s'opposent.

Dans le cadre de ces compétences, se pose opportunément la question de l'impact des recours administratifs sur la saisine du Médiateur, ainsi que celle de la limitation de l'action du Médiateur aux seules administrations régionales.

Trois recommandations sont formulées :

– depuis le 1er octobre 2002, toute création de logement supplémentaire dans un bâtiment existant est soumise à permis. Suivant les cas, les travaux permettant la création de logements supplémentaires peuvent être très limités ou, au contraire, toucher les structures portantes du bâtiment. La réglementation ne détermine pas clairement dans quels cas le demandeur de permis doit obligatoirement faire appel à un architecte pour mettre en œuvre les travaux. Il serait donc souhaitable qu'une modification du CWATUP vienne pallier cette lacune ;

– l'accessibilité des personnes handicapées aux espaces et bâtiments publics a également retenu l'attention du Médiateur. Certaines réclamations ont révélé que les dispositions du CWATUP consacrées à l'accessibilité et à l'usage des espaces et bâtiments ouverts au public par les personnes à mobilité réduite, ne sont pas toujours suffisantes pour assurer une accessibilité «pleine et entière» de ces usagers, notamment dans les complexes cinématographiques. En effet, 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. Il est donc recommandé au Gouvernement d'entamer un réexamen de ces dispositions qui prendrait en compte cet accès imparfait aux salles de spectacles, dès la conception du projet, au moment où toutes les options sont encore possibles ;

– enfin la troisième recommandation vise, afin d'éviter toute ambiguïté, à plusieurs reprises relevée, une meilleure information des administrés quant à l'autorité habilitée à trancher le recours, celle-ci étant différente selon qu'il s'agisse d'un «petit permis», où c'est le Fonctionnaire délégué qui statue, ou d'un permis «ordinaire», auquel cas c'est le Ministre qui tranche.

Dans le domaine de l'environnement, le nombre des réclamations demeure stable et relativement faible. septante-six dossiers ont été ouverts au cours de l'exercice. Ceux-ci ont le plus souvent trait à des préoccupations de pollutions, sous leurs différents aspects, qu'il s'agisse des nuisances sonores, olfactives et atmosphériques, de dépôts de déchets et d'immondices. Dans ce domaine, les contacts avec la Division de la police de l'environnement et la qualité des rapports d'enquête de celle-ci sont tout à fait satisfaisants pour répondre aux attentes et préoccupations des réclamants.

A l'égard des nuisances sonores, deux recommandations avaient été antérieurement formulées, en vue d'appréhender de manière cohérente la gestion de cette problématique. Celles-ci sont en phase d'être rencontrées, notamment dans le cadre de la transposition de la directive européenne du 25 juin 2002 qui impose aux Etats membres des obligations pour prévenir ou réduire les effets nuisibles de l'exposition au bruit. D'autre part, l'arrêté du Gouvernement wallon du 13 mai 2004 prévoit, entre autres, la réalisation de cartographies du bruit selon des méthodes d'évaluation communes ainsi que l'adoption de plans d'actions. Ces mesures constituent une première étape importante pour une gestion cohérente et efficace des nuisances sonores. A suivre donc !

En ce qui concerne les aides économiques aux entreprises (quarante-cinq dossiers), on peut relever que les recommandations formulées à l'égard du remboursement des aides et de la prise en compte du travail intérimaire ont été rencontrées. Cette année, une nouvelle recommandation a été émise dans le cadre de la récupération des primes à l'emploi. Celle-ci préconise de fixer un délai maximum pour vérifier que les conditions d'octroi de la prime ont été respectées et, dans la négative, réclamer le remboursement. Plusieurs réclamations ont, en effet, révélé que l'Administration avait tardé à réclamer les montants perçus. Ainsi, des primes perçues en 1997, ont fait l'objet d'un contrôle et d'une action en remboursement auprès du bénéficiaire en 2004.

Trente-neuf dossiers ont concerné l'intégration des personnes handicapées c'est-à-dire l'AWIPH. Deux recommandations sont relatives à cette matière : l'une visant à une meilleure approche contextuelle des personnes autistes, l'autre invitant le Gouvernement wallon à prévoir la régularisation des personnes lourdement handicapées dans le cadre de leur accueil et hébergement.

Enfin, un taux très faible de réclamations concerne les compétences du MET (soixante-deux dossiers). Elles visent, pour l'essentiel, la Direction générale des autoroutes et des routes.

Dans ce tour d'horizon général, M. le Médiateur se permet d'éluder les matières telles que l'eau, la politique agricole, l'emploi et la formation, les économies d'énergie et bien d'autres, non pas qu'elles ne mériteraient pas une analyse approfondie, pour laquelle il reste à la disposition des Membres dans le cadre du débat, mais dans la mesure où, soit elles s'inscrivent dans la constance et la continuité, soit elles concernent un nombre plus limité de dossiers.

Quelques faits marquants de l'exercice 2003-2004

Il lui semble opportun pour compléter son exposé d'évoquer quelques faits marquants de l'exercice 2003-2004.

La procédure d'examen du rapport annuel du Médiateur par le Parlement wallon

Pour la première fois depuis la mise en œuvre de la nouvelle procédure prévue à l'article 75 du Règlement d'Ordre intérieur du Parlement, toutes les étapes de celle-ci ont été respectées :

- trois Commissions parlementaires ont invité M. le Médiateur à s'exprimer (bien entendu, la présente Commission ainsi que celle de l'Environnement, des Ressources naturelles, de l'Agriculture et de la Ruralité et celle de l'Action sociale, du Logement et la Santé) ;
- un rapport de synthèse des auditions a été réalisé et approuvé par la Commission des Affaires intérieures et de la Fonction publique ;
- le rapport de synthèse a été présenté en séance plénière du Parlement wallon, le 12 mai 2004.

Proximité et accessibilité du Médiateur

Les actions de proximité se sont poursuivies. Une nouvelle permanence décentralisée a été activée au cours de l'exercice, à Dinant, avec la collaboration et dans les locaux du Forem.

En collaboration avec la Médiatrice de la Communauté française, Madame Marianne De Boeck et le Médiateur fédéral francophone, Monsieur Pierre-Yves Monette, le service du Médiateur a élargi ses permanences de Mons, Charleroi, Liège et Namur, en permanences communes aux trois médiatures. Cette initiative s'inscrit dans la suite de l'expérience d'un guichet unique de médiation initiée à Marche-en-Famenne en septembre 2003.

Une permanence commune est également accessible à Bruxelles, au siège de l'Institution de la Médiatrice de la Communauté française.

Enfin, des horaires adaptés ont été mis en place tant à Namur qu'à Bruxelles où les services demeurent accessibles un jour par semaine – le jeudi – jusqu'à 19 heures.

• *Coopération avec d'autres Médiateurs*

Brièvement, le Médiateur voudrait évoquer la création d'un réseau de Médiateurs et Institutions assimilées de la Grande Région.

Suite aux sommets de Mondorf-les-Bains et de Sarrebruck, au cours desquels les Chefs du Gouvernement de la Grande Région ont manifesté leur souhait de voir se développer un réseau des Médiateurs, une déclaration commune de coopération a été signée à Trêves en novembre 2003. Le Médiateur wallon a parallèlement été désigné par ses Collègues pour assurer la présidence du Comité de suivi de cette coopération.

En ce qui concerne la coopération entre Médiateurs francophones, outre la coopération «naturelle» qui existe entre les Médiateurs belges francophones, une coopération spécifique se développe dans le cadre de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie – A.O.M.F. – dont le Médiateur wallon est membre fondateur.

Au cours de l'exercice, des axes de coopération ont concerné la Médiature du Faso au Burkina Faso et la création d'une Institution de Médiateur en République du Bénin, mission à laquelle les membres de la Commission des Affaires intérieures et de la Fonction publique ont été associés, lors du forum relatif à l'institutionnalisation d'un Médiateur de la République du Bénin, qui s'est déroulé à Cotonou en mars 2004.

• *Perspectives de la Médiation à l'égard des communes*

Depuis sa prise de fonction, il a souhaité sensibiliser l'Assemblée parlementaire à la nécessité d'offrir aux administrés un réseau cohérent de médiation publique, en favorisant le développement de la Médiation notamment à l'échelon local.

Il précise qu'un réseau cohérent, dans son esprit, ne signifie pas une multiplication anarchique des services de Médiation, à quelque niveau que ce soit et notamment sectoriel.

Cette préoccupation relative à la Médiation locale, exprimée dans la résolution du Congrès des Pouvoirs locaux et régionaux de l'Union européenne, adoptée à l'unanimité par l'Assemblée de ce Congrès, en sa séance du 17 juin 1999, peut se concrétiser par trois mécanismes permettant d'assurer une Médiation à l'échelon local :

– soit créer un service de Médiation propre, comme à Charleroi ou La Louvière ;
– soit créer un service de Médiation supralocal (association de communes, de provinces …) ;
– soit, par un accord de coopération et de collaboration avec le Médiateur régional parlementaire, développer un service de Médiation au niveau local.

Cette dernière option a été évoquée dans la Déclaration de politique régionale du Gouvernement wallon, adoptée en juillet 2004. La D.P.R. précise que le décret instituant le Médiateur régional sera revu, afin que les communes qui ne disposent pas d'un service de Médiation, puissent, à leur demande, faire bénéficier, à l'échelon local, leurs citoyens du service de Médiation régional. Il s'agit donc d'instaurer un système facultatif, par lequel les autorités communales qui le souhaiteraient, pourraient avoir la possibilité de recourir au Service du Médiateur de la Région wallonne pour organiser une Médiation à l'égard des compétences communales. Les modalités de ce partenariat devraient être précisées par une convention.

Le mécanisme de collaboration entre Médiateur, parlementaires et communes existe dans d'autres régions et pays. Ainsi, en Italie, le service de Médiation du Val d'Aoste assure également des missions de Médiation communale pour le compte de certaines communes. En mai 2002, le Médiateur a eu l'opportu-

nité de se rendre avec les membres de la présente Commission en mission parlementaire au Val d'Aoste, avec, pour objectif, de mieux appréhender cette expérience qui a démontré son utilité et son efficacité.

En novembre dernier, le Ministre des Affaires intérieures et de la Fonction publique, Philippe Courard, et lui-même se sont rendus à Paris et ont rencontré la Médiatrice de la Ville de Paris, Frédérique Calandra, dans l'objectif de déterminer les types de litiges traités par cette institution et son mode de fonctionnement.

Récemment, le Ministre a annoncé la mise en œuvre d'une expérience pilote dans une dizaine de communes wallonnes, leur permettant de recourir au service de Médiation régionale pour traiter des litiges relatifs à leur administration. Ce projet devrait se dérouler sur une période de deux ans et viser un échantillon de communes représentatives de différentes situations socio-économiques et géographiques.

• *Evaluation du Décret du 22 décembre 1994*

Cette année marque les dix années accomplies du décret du 22 décembre 1994, créant l'Institution de Médiateur de la Région wallonne. Il voudrait à cette occasion faire part de certains enjeux qui lui apparaissent devoir faire l'objet d'une attention particulière.

En effet, l'expérience acquise au cours de ces dix années d'activités de l'Institution a mis en évidence quelques points qu'il serait souhaitable d'améliorer afin que le service de Médiation régionale puisse continuer à renforcer la pertinence de son action.

Il pense que l'adaptation du décret organique, pour permettre la Médiation à l'échelon des pouvoirs locaux, pourrait être l'occasion d'évaluer plus largement le fonctionnement de la Médiation et le cas échéant, d'apporter les évolutions législatives qui lui paraissent s'imposer.

Il vise l'intervention du Médiateur dans le cadre des recours administratifs.

Cette question a été abordée à plusieurs reprises, notamment au sein de cette Commission. Elle n'est toujours pas clarifiée et entraîne une incertitude juridique qu'il conviendrait de lever, soit restrictivement (non-intervention du Médiateur dans le cadre d'un recours administratif), ce qui pourrait paraître contradictoire au principe d'accessibilité de l'Institution et qui conduirait à exclure du champ de la Médiation certaines matières régionales (telles que l'urbanisme ou le permis d'environnement), soit de façon ouverte, permettant au citoyen de disposer d'un mode gratuit de résolution non contentieuse de son litige avec l'Administration, même si celui-ci fait déjà l'objet d'une procédure de recours administratif en cours.

Autre point qui mériterait également une clarification et une précision : la compétence du Médiateur à l'égard d'autorités administratives qui interviennent dans le cadre de matières d'intérêt régional.

Selon le décret, les compétences du Médiateur sont définies par référence aux autorités administratives de la Région wallonne.

Toutefois, les travaux préparatoires du décret mentionnent que «s'il convient de respecter l'autonomie des entités locales, le Médiateur reste compétent pour intervenir dans le domaine des missions confiées par la Région aux communes et provinces, dans les domaines autres que la tutelle».

Considérant que la Région wallonne réserve aux autorités locales (communes, provinces, intercommunales) une part active dans la mise en œuvre des différentes politiques régionales (urbanisme, logement, environnement), il pourrait être opportun de confirmer dans le décret que le Médiateur régional puisse intervenir à l'égard de ces autorités administratives, lorsqu'elles exercent des compétences dans le cadre des missions qui relèvent de la Région wallonne. Telle clarification a été opérée dans le décret régissant le fonctionnement du Médiateur de la Communauté flamande.

Il pourrait être également judicieux que le décret prévoie que le Médiateur puisse exercer sa mission à l'égard d'autres autorités administratives dans le cadre de matières régionales, lorsqu'une telle mission lui est confiée par le Parlement wallon.

En ce sens, il fait allusion à l'option envisagée lors du débat parlementaire sur le décret du 12 février 2004 relatif à la tarification et aux conditions générales de distribution d'eau. Le Parlement wallon a rejeté le projet du Gouvernement de créer un Médiateur sectoriel de l'eau et a envisagé de confier une mission générale au Médiateur wallon en la matière.

M. le Médiateur appelle de ses vœux une proposition de décret visant à évaluer et optimaliser le décret organique du 22 décembre 1994.

Et cette proposition existe puisqu'elle a été déposée, par Mme Tillieux, en date du 10 mars (Doc. 101 (2004-2005) - N° 1). Il saurait gré à la Commission des Affaires intérieures et de la Fonction publique qui aura à l'examiner de l'associer à la réflexion globale qu'elle suscitera.

Il note également la proposition de résolution visant à faire inscrire dans la Constitution le Droit à la Médiation (Doc 102 (2004-2005) - N° 1).

Il ne l'a pas évoquée dans son exposé bien qu'il s'agisse d'un élément essentiel de démocratie active et participative.

Conclusion

Enfin, pour conclure son exposé, M. le Médiateur voudrait insister sur l'importance que revêt la collaboration entre le Parlement et l'Institution de Médiation dans le cadre du suivi et de l'évaluation des recommandations, qui sont formulées dans chaque rapport annuel. De manière cumulative, une cinquantaine de recommandations ont été émises depuis 1998. Cette année, les recommandations sont au nombre de vingt-sept : quatorze recommandations générales et treize recommandations sectorielles.

Ce chiffre élevé s'explique par le fait que le présent rapport se réapproprie l'ensemble des recommandations incomplètement ou non abouties des exercices antérieurs.

Par contre, certaines recommandations ont été rencontrées. Il y a lieu, à cet effet, de relever les avancées positives qui résultent de la nouvelle procédure d'examen du rapport. Ces avancées se sont essentiellement traduites à l'égard des recommandations spécifiques. Concernant les recommandations générales, plusieurs d'entre elles sont réitérées année après année et conservent leur pertinence et leur actualité. La mise en place d'une procédure de traitement des réclamations de première ligne, le renforcement des droits des usagers, la reconnaissance constitutionnelle du droit à la Médiation, ou l'information du public de l'existence du Médiateur de la Région wallonne en sont quelques exemples.

A cet égard, il estime que le rôle de cette Commission est primordial pour assurer l'évaluation et le suivi de ces recommandations.

Il ose espérer que l'évolution progressive et positive du suivi accordé aux recommandations, sera poursuivie et amplifiée de manière à ce que l'ensemble des recommandations puissent être évaluées et permettent à l'Institution de Médiateur de s'associer davantage encore à un processus de changement et d'amélioration du service public.

M. le Médiateur reste à l'entière disposition des Commissaires pour leur apporter tous les éclaircissements qu'ils souhaiteraient recevoir et répondre à leurs interrogations.

DISCUSSION GÉNÉRALE

M. Pire souhaite savoir si, d'une part, de manière générale, le Médiateur est satisfait de la rapidité des réactions de l'administration face à ses interventions.

D'autre part, au stade final de la collaboration en termes de médiation avec les communes, une participation aux frais serait-elle prévue ?

M. Bovesse, Médiateur de la Région wallonne, indique qu'en ce qui concerne la rapidité de réaction de l'administration, il doit bien avouer que ce fut là, au début, un réel combat que d'imposer les délais convenus (un mois). Un processus de relance systématique en cas de non-réponse de l'administration a été instauré. Cependant, depuis l'utilisation de l'accusé de réception, les administrations fournissent souvent un délai de réponse.

Mme Colicis remercie M. le Médiateur pour son exposé et s'interroge, en ce qui concerne la Médiation au niveau des pouvoirs locaux, sur la manière dont le Médiateur concilie son point de vue avec celui du Ministre.

M. le Médiateur tient à préciser qu'il n'existe aucun problème de collaboration avec M. le Ministre. Il souhaite même faire part de la qualité de cette collaboration, ainsi que de l'exemple de la Médiation communale : il a souhaité depuis longtemps que l'on y réfléchisse et le Gouvernement y travaille.

M. Milcamps demande si, le cas échéant, le Médiateur communal pourrait, dans le cadre de la cohérence de la décentralisation des permanences, valablement recevoir des plaintes régionales ou communautaires ou devrait se limiter à la sphère des activités communales.

Il note que M. le Médiateur évoque également la nécessité d'une meilleure information du public sur l'existence de l'institution de Médiation. L'axe stratégique n° 1, relatif aux campagnes d'information suffit-il ou conviendrait-il d'aller plus loin ? Dans l'affirmative, quelles sont les pistes à dégager ?

La motivation des actes administratifs est évoquée dans le rapport. Il estime que cet aspect ne peut être minimisé. Une bonne motivation lui paraît essentielle.

Le Commissaire note que le rapport a été remis au Bureau du Parlement et souhaite savoir si des réunions ont eu lieu avec cette instance.

En matière d'obligation d'information du public, **M. le Médiateur** précise qu'il s'agit, depuis 1997, d'une obligation décrétale à charge des administrations. Celles-ci doivent en effet systématiquement informer le public de l'existence du service de Médiation. Il insiste de même sur le fait que la Médiation travaille dans un esprit de collaboration avec les différentes administrations. Le processus n'est certes pas parfait, mais il s'améliore constamment.

La motivation des actes administratifs et la transparence administrative sont à la base, à l'origine de la création du service de Médiation. L'administration a souvent une vision trop légaliste et fournit peu d'explications aux citoyens. La Médiation procède fréquemment à une reformulation des décisions.

La Médiation entretient une collaboration directe et correcte avec le Parlement wallon pour ce qui est des domaines administratif et financier. Dans le cadre de la relation institutionnelle, il appartient au Parlement et au Gouvernement wallon de se saisir de l'évaluation et du suivi des recommandations formulées par la Médiation. Il serait souhaitable qu'une prise de position réelle apparaisse à l'égard de ces recommandations et que cette prise en compte soit suivie d'effets concrets.

M. Fontaine note que les recommandations font état d'un souhait du Médiateur d'intervenir dans les dossiers en instance de recours administratif. Le Commissaire craint un court-circuitage des procédures et une rupture de l'égalité des citoyens. Le Médiateur risque une perte de pouvoir s'il devient uniquement conciliateur.

M. Bouchat considère que le Médiateur n'a pas à intervenir dans les recours administratifs existants. Les procédures sont prévues et le Médiateur s'exposera à la critique, étant donné le risque de lutte d'influences que cela peut laisser supposer.

En ce qui concerne la proposition relative à la Médiation au niveau communal, le Commissaire affirme que ce système va inévitablement amoindrir le rôle des conseillers communaux dans les communes de moins de vingt-cinq mille habitants.

De plus, en matière d'amendes administratives, n'y a-t-il pas lieu de craindre une spirale de plaintes au niveau communal ?

Le Commissaire note que le service de la Médiation a traité mille six cent cinquante-trois dossiers (ce qui est plus que l'an passé). L'effectif est de quatorze personnes dont cinq agents de niveau 1. Chaque agent de niveau 1 traite donc approximativement un dossier et demi par jour.

En outre, la Médiation dispose d'une dotation de 1.600.000 euros. L'effectif doit engendrer, *grosso modo*, une masse salariale de 750.000 à 800.000 euros. Quelle est donc la nature des dépenses restantes ? Serait-ce les publications massives dans la presse ? Le Commissaire souhaite pouvoir disposer de la ventilation des budgets.

Enfin, le Commissaire note que les permanences organisées dans certains chefs-lieux, dont Marche, donnent d'excellents résultats. En effet, le citoyen est systématiquement aiguillé vers les bons interlocuteurs grâce, en particulier, à la coordination entre les différents niveaux de pouvoirs. Il souhaite donc encourager le Médiateur dans cette voie.

M. Crucke souhaite connaître le nombre de collaborateurs nécessaires à la rédaction du rapport et du temps y consacré.

Le Commissaire demande au Médiateur de faire part des modalités en vigueur à l'étranger en ce qui concerne la Médiation au niveau des pouvoirs locaux (tel à Paris) et de détailler en termes de coût les trois possibilités de Médiation, à savoir la Médiation locale, la Médiation supralocale (entre communes) et la Médiation résultant d'un accord de coopération avec le Médiateur wallon.

Le Commissaire note l'aboutissement de huit cents dossiers sur base d'un calcul sommaire. Si l'on met ce chiffre en rapport avec le budget de la Médiation, cela donne un coût de revient de 2.000 euros par dossier abouti. C'est très cher et pratiquement impossible à supporter par les administrations communales, à moins, bien sûr, que la Région ne prévoie une aide spécifique.

Le Commissaire juge pertinent la remarque du Médiateur sur l'attribution des logements sociaux. Il y a effectivement un manque de clarté et donc une réaction de défiance de la part du citoyen. Quelles sont les propositions du Médiateur en la matière ?

Pour ce qui est de l'intervention du Médiateur dans le cadre des recours administratifs, le Commissaire émet trois remarques : le principe d'égalité des citoyens consacré par le Constitution risque d'être atteint, une perte d'indépendance du Médiateur pourrait survenir puisqu'il deviendrait un conciliateur et les procédures *ad hoc* pourraient être court-circuitées.

M. Mathen relève que les recommandations portent sur des dispositions réglementaires et décrétales. N'y a-t-il pas là un glissement de la fonction de médiateur ? La mise en place d'une structure d'évaluation des dispositions réglementaires et décrétales régionales, en amont ou en aval, ne serait-elle pas une solution envisageable ?

Pour ce qui est de l'institution de Médiation locale, quelles articulations le Médiateur préconise-t-il en la matière ?

M. le Médiateur indique que le cadre du personnel de la Médiation est établi sur base des besoins. Trois agents de «niveau 1» s'occupent de l'instruction des dossiers. Le rapport annuel est élaboré en continu durant toute l'année et sa rédaction donne lieu à de nombreuses réunions de travail et d'évaluation.

L'organisation de la structure de Médiation implique un cadre important eu égard aux missions de décentralisation et à la gestion administrative et pécuniaire du personnel. Aucun de ses collaborateurs n'est sans travail.

Il lui est parfois reproché de ne pas faire de campagnes publicitaires télévisées, mais M. le Médiateur pense qu'une publicité davantage ciblée et moins onéreuse est plus judicieuse.

Depuis le 1er janvier 2005, la Médiation wallonne réalise des billets hebdomadaires en collaboration avec les services de Médiation de la Communauté française. Il s'agit là d'une synergie fort utile. De même, il considère que la lettre mensuelle aux mandataires répond à un réel besoin.

En outre, l'institution dispose de treize permanences décentralisées. Elles sont fort importantes et il veille à les valoriser lors de chaque campagne publicitaire.

Pour ce qui est du budget, les moyens en communication s'élèvent à 145.000 euros, ce qui ne lui paraît pas excessif. Tous les chiffres sont soumis au contrôle strict de la Cour des comptes. L'exercice 2003 a été clôturé en février 2004 et les chiffres sont depuis lors à la disposition du Parlement wallon. Les données relatives à l'exercice 2004 ont été transmises il y a une quinzaine de jours à la Cour des comptes.

Les doléances inhérentes à l'attribution des logements sociaux reviennent sans cesse. Il est important de rappeler qu'un droit de recours existe en la matière auprès de la S.W.L. Le problème est qu'il est méconnu. Pour ce qui est de l'attribution de logements proprement dite, il dénonce une forme d'opacité relevée par les parlementaires eux-mêmes. Des efforts sont donc encore à réaliser, notamment via un registre des logements disponibles et attribués.

Pour ce qui est de l'évaluation légistique, **M. le Médiateur** indique en avoir beaucoup discuté avec le protecteur du citoyen du Québec. Il est le seul à sa connaissance, à intervenir en la matière. Mais depuis l'attribution de cette compétence, il n'est plus considéré comme le protecteur du citoyen. Est-ce réellement là le rôle d'un médiateur ? Il faut en outre insister sur le fait que le médiateur ne dispose pas toujours de l'expertise nécessaire.

En ce qui concerne l'intervention du Médiateur dans le cadre de recours administratifs pendants, il ne se dit pas revendicatif en la matière. Mais il faut bien admettre que le décret lui-même prête à une certaine confusion juridique. Il admet que l'intervention du Médiateur peut créer des difficultés au niveau du respect de la légalité vis-à-vis de tiers. Cette intervention pourrait donc donner lieu à des recours devant le Conseil d'État. Il faut dès lors être très clair et délimiter la sphère d'intervention du médiateur ou alors se prononcer pour sa non-intervention. Une récente enquête au sein des institutions de Médiation a établi qu'environ 50 % des médiateurs interviennent en matière de recours administratif.

Le Droit à la Médiation étant inscrit dans la Constitution, il faut veiller à ce que tous les citoyens en profitent que ce soit à l'échelon national, régional, communautaire ou local. M. le Médiateur précise qu'il existe une niche de développement pour ce système de Médiation communal. Il est évident que les synergies doivent cependant être recherchées prioritairement.

M. le Ministre réaffirme qu'il n'y a aucune difficulté de collaboration entre ses services et ceux du Médiateur.

Pour ce qui est de la Médiation communale, il indique qu'il choisira dix communes pilotes pour examiner ultérieurement, grâce à cette expérience, ce qui doit être réalisé en la matière. Il souhaite être attentif aux souhaits des entités locales et à ceux des citoyens. Il y a également lieu de connaître la position du Parlement à ce sujet, en particulier en matière de financement.

Pour ce qui est de l'évaluation légistique, M. le Ministre précise que rien n'a été prévu à ce niveau. Il pense que le Parlement doit conserver ce rôle d'évaluation parce qu'il se compose des élus du peuple. Il ne plaide donc pas pour la naissance d'une structure supplémentaire.

Mme la Présidente rappelle au Commissaire qu'en vertu de l'article 18.7, alinéa 1er, du Règlement d'Ordre intérieur du Parlement, l'évaluation de la législation peut être réalisée au sein de chaque commission : «Chaque commission veille, pour ce qui la concerne, à la lisibilité et à la simplification de la législation wallonne, et procède à l'évaluation de celle-ci. A cette fin, chaque commission peut interroger le Gouvernement sur l'application des décrets et arrêtés d'exécution. Chaque commission peut solliciter du président du Parlement wallon l'application de l'article 6 bis des lois coordonnées sur le Conseil d'Etat.».

M. Bouchat relève que la rédaction du rapport coûte très cher. 66 % du budget de la Médiation sont attribués au paiement du personnel et 25 % de ce même budget sont affectés aux frais de fonctionnement.

Le Commissaire souhaite pouvoir disposer du détail des frais généraux qui lui paraissent fort élevés.

Le service de la Médiation traite mille cent cinquante dossiers. Le coût engendré pour le traitement d'un dossier est exorbitant. Quel est le coût de la politique de communication et de la lettre adressée aux mandataires ?

Le Commissaire conclut en indiquant que son propos ne vise pas à la suppression de la Médiation.

M. Crucke dit partager l'avis de M. Bouchat.

Il note que le travail effectué par la Médiation l'est en continu. En termes de volume horaire, une évaluation devrait être faite par rapport aux coûts et aux priorités dans le travail réalisé et par rapport au budget qui est alloué.

En ce qui concerne les recours administratifs, le Commissaire a l'impression que le Médiateur a quelque peu édulcoré sa recommandation initiale.

Quant à l'exemple de Paris énoncé par le Médiateur, il souhaiterait que M. le Ministre explique la raison pour laquelle il estime que ce mode de fonctionnement n'est pas souhaitable en Région wallonne.

M. Bayenet estime que le débat relatif au personnel de la Médiation ne peut faire fi des quotas et des revendications de certains groupes politiques.

Par ailleurs, le Commissaire souhaite que la Commission des Affaires intérieures et de la Fonction publique soit invitée lors de chaque remise officielle du rapport annuel.

M. Milcamps rappelle que la Médiation communale peut s'envisager de trois manières : le service autonome, le service intercommunal ou l'élaboration d'une convention de coopération.

La proposition de décret modifiant le décret du 22 décembre 1994 portant création de l'Institut de médiation de la Région wallonne, déposée par Mme Tillieux et M. de Lamotte (Doc. 101 (2004-2005) - N° 1), va dans le sens de l'élaboration de conventions de coopération. Il craint que la Médiation locale et décentralisée ne fasse double emploi, à l'instar de la situation à Charleroi. En outre, si une commune devient pilote pour créer un service de Médiation autonome, alors qu'elle bénéficie déjà d'une Médiation décentralisée, comment cela se passera-t-il ?

Le Commissaire s'étonne de l'acharnement de M. Bouchat à l'encontre du Médiateur. Il ne partage pas son approche et s'étonne du peu de personnel de «niveau 1» alors qu'il y a un travail important de recherche et de contacts avec l'administration.

M. Bouchat affirme ne pas remettre en cause la qualité du travail, mais le nombre de dossiers traités par rapport au budget alloué. Il y a peut-être des économies à réaliser.

M. Milcamps ajoute que les services de la Médiation ne font pas qu'enregistrer des plaintes. Ils s'informent de l'évolution de la législation, des travaux parlementaires. Ce travail n'est pas quantifiable. On ne peut dès lors réduire le travail du service de la Médiation de la Région wallonne aux mille cent cinquante dossiers traités.

M. Bouchat constate simplement les chiffres (mille cent cinquante dossiers traités et 1,64 million d'euros). Il s'interroge dès lors sur la possibilité de réaliser des économies.

M. Milcamps estime que cette manière de voir est réductrice.

Mme la Présidente invite M. le Médiateur à transmettre ses justificatifs et elle les communiquera individuellement aux commissaires.

M. Bovesse, Médiateur de la Région wallonne indique que les comptes du service de Médiation de la Région wallonne, qui ont été visés par la Cour des Comptes, sont à la disposition du Parlement.

Il invite les parlementaires à venir visiter l'institution et propose au mois de mai une journée «portes ouvertes» pour les députés. Les collaborateurs pourront ainsi, directement, justifier et expliquer le travail qu'ils effectuent et qui semble être remis en cause.

Quant aux recours administratifs, si le Médiateur se dit favorable à une amplification de la mission, il souhaite également une clarification du problème.

M. le Ministre répond à la question relative au service de Médiation de Paris, qu'il existe, selon lui, un manque d'indépendance puisque la Médiatrice est adjointe au Maire. L'indépendance de cette fonction lui paraît essentielle pour éviter toute confusion.

Enfin, en ce qui concerne les expériences pilotes, il appartiendra au Parlement de trancher la question du coût et de déterminer les objectifs en la matière.

M. Wesphael conteste tous les propos qui ont pour objectif de réduire les moyens octroyés à la Médiation. Cela ne lui paraît pas fondé. Il pense que les services de Médiation communale ont un rôle important dans le règlement des litiges.

Enfin, il estime que la Médiation n'est pas assez connue et regrette que la politique de communication du Médiateur soit ainsi fustigée.

Quant aux remarques formulées sur la politique de communication faite par M. le Médiateur, il s'en étonne puisque, pour sa part, ce service n'est pas suffisamment connu du public.

M. Etienne s'interroge, à l'instar de M. Milcamps, sur la divergence que peut susciter la saisine d'un médiateur communal et en même temps du médiateur régional sur un même problème.

M. Bovesse, Médiateur de la Région wallonne répond que cela est peu probable : des contacts existent entre les médiateurs et il y a renvoi du dossier, le cas échéant, le champ des compétences étant différent.

*

* *

2. ANNEXE 1

EXAMEN DU NEUVIÈME RAPPORT ANNUEL DU MÉDIATEUR DE LA RÉGION WALLONNE AU PARLEMENT WALLON (Doc. 78 (2004-2005) - N° 1) PAR LA COMMISSION DE L'AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE, DU PATRIMOINE, DES TRANSPORTS ET DE L'ÉQUIPEMENT

1. MATIÈRES AFFÉRENTES AUX COMPÉTENCES DE M. LE MINISTRE DU BUDGET, DES FINANCES, DE L'ÉQUIPEMENT ET DU PATRIMOINE

EXPOSÉ DE M. BOVESSE, MÉDIATEUR DE LA RÉGION WALLONNE

M. Bovesse, Médiateur de la Région wallonne propose pour la bonne orchestration des travaux de scinder son exposé en trois parties. D'abord, une introduction générale permettra de replacer la médiation dans son contexte, surtout en début de législature. A la suite de quoi seront évoqués les domaines de compétences du ministre Daerden et, dans une dernière étape, l'aménagement du territoire et l'urbanisme.

Le rapport annuel qu'il a aujourd'hui le plaisir de présenter, commenter, est le neuvième de l'Institution du Médiateur de la Région wallonne. A titre personnel, ce rapport annuel est le septième que M. Bovesse dépose devant l'Assemblée.

Mais ce qui lui paraît le plus important, c'est que ce rapport annuel 2003-2004 est le premier de cette nouvelle législature. C'est donc une nouvelle période de cinq années d'étroite collaboration qui s'ouvre. Aux fins de l'optimaliser, il paraît essentiel de poser les jalons sur lesquels les services du Médiateur et le Parlement wallon vont pouvoir réfléchir et travailler.

Il faut préciser, d'entrée de jeu, que l'exercice 2003-2004 a essentiellement porté sur la dernière année de la précédente législature, et a, à cette occasion, rendu hommage à la commission précédente et qui n'a pas relâché sa vigilance par rapport au travail de l'institution du Médiateur et, en particulier, de l'équipe des collaborateurs.

De nouvelles dispositions sont venues enrichir le règlement d'ordre intérieur du Parlement wallon, concernant la mise en place d'un nouveau processus d'examen du rapport du Médiateur. C'est l'article 75 de ce règlement qui invite chaque commission parlementaire à se saisir du rapport annuel et à juger de l'opportunité de l'entendre et de dialoguer avec lui.

La Commission de l'Aménagement du Territoire et de l'Urbanisme, du Patrimoine, des Transports et des Travaux publics ne s'est jamais dérobée à ce rendez-vous annuel, si ce n'est, l'année dernière, pour des raisons d'agenda mais le document d'exposé introductif a été adressé aux députés de cette commission.

Il est indéniable que les débats qui ont eu lieu au sein des diverses commissions parlementaires ont permis de faire évoluer positivement certaines observations, remarques ou recommandations formulées.

M. le Médiateur se réjouit, à cet égard, de la proposition de décret visant à modifier le décret du 22 décembre 1994, dont il vient de prendre connaissance.

Il associe à ces remerciements le Gouvernement - le précédent comme l'actuel - ainsi que l'Administration, avec lesquels les efforts de compréhension et de collaboration vont sans cesse croissant, dans le sens positif du terme, bien entendu. Nous sommes aujourd'hui bien loin des premières années où l'esprit de confrontation primait considérablement sur celui de la coopération.

Il est presque anecdotique de relire le premier rapport annuel du Médiateur, en 1995, considérant l'aménagement du territoire et l'urbanisme. Il avait donné lieu, en son temps, à des réactions particulièrement vives de l'administration concernée, qui ont eu du mal à s'estomper.

Il est vrai que la jeune institution du Médiateur de la Région wallonne qui fêtera, en mai prochain, les dix ans de son accessibilité au public, a toujours connu un CWATUP en chantier, ce qui traduit la sensibilité de cette matière, du point de vue tant de l'intérêt général que de l'intérêt des particuliers, et la difficulté de concilier ces intérêts et de les traduire en normes législatives.

Pour réussir, la médiation s'inscrit nécessairement dans un contexte alchimique où se tissent des rapports divergents, voire conflictuels, entre les administrés et l'administration.

Une des priorités a toujours été de concourir par tous les efforts à l'amélioration des relations avec ces partenaires privilégiés de la médiation que sont la population et l'administration, sans oublier, bien entendu, le Parlement wallon qui est l'interlocuteur naturel du Médiateur. Si l'action du Médiateur porte sur une vision et une écoute particulières relatives au fonctionnement des autorités administratives wallonnes, le Parlement wallon est sans aucun doute le porte-voix, l'amplificateur des remarques, observations ou recommandations qu'il juge pertinentes et opportunes.

Au terme de son premier mandat, à l'échéance du 18 février 2004, M. le Médiateur déclare qu'il a réalisé un bilan sur l'évaluation des actions entreprises, certes de son point de vue, mais en s'efforçant d'être le plus objectif possible. La partie 2 du présent rapport, définissant les axes stratégiques pour l'avenir, en fournit quelques éléments. Le bilan complet figure en première partie du précédent rapport que M. le Médiateur a adressé à chaque membre de la nouvelle assemblée au cours de l'été dernier.

Des pistes ont été explorées, des chantiers entrouverts. Le souhait du Médiateur, bien sûr, est de poursuivre et de mener à terme les actions entreprises. La proposition de décret qui vient d'être évoquée peut, sans conteste, y contribuer.

Du point de vue des contacts avec l'administration, s'il faut reconnaître que de grands pas ont été franchis et certains obstacles levés, force est cependant de constater que des défis majeurs demeurent pour stabiliser les relations de médiation dans un rapport de confiance et de progrès mutuel. Dans cet esprit, au fil des années et des rapports annuels, M. le Médiateur a particulièrement veillé à faire évaluer de manière positive le ton dans la présentation et le style. L'objectif est, en effet, de considérer l'administration comme un partenaire indispensable, un allié objectif, nécessaire pour conduire toute action de médiation.

La Charte de bonne conduite administrative que le Gouvernement wallon précédent a intégrée dans le Code de la fonction publique apporte, elle aussi, une contribution à cette préoccupation et aux attentes à maintes reprises réitérées. Cette Charte constitue un élément concret du trait d'union qui unit l'administré-usager aux fonctionnaires dans la relation administrative. Le rôle conféré au Médiateur par cette Charte s'inscrit dans l'esprit participatif de cette nouvelle relation de type contractuel.

Le rôle du Médiateur n'est pas de stigmatiser son action uniquement sur le seul fait négatif en mettant, le cas échéant, en cause telle ou telle administration et, par voie de conséquence, tel ou tel fonctionnaire, mais aussi de mettre en lumière des possibilités de remédiation et d'amélioration du service public.

C'est pourquoi, contrairement aux années antérieures où l'analyse des réclamations était abordée en fonction des administrations et des organismes d'intérêt public, il a été décidé de présenter le rapport annuel sous l'angle des matières régionales wallonnes, en fonction de leur répartition au sein des différentes commissions parlementaires.

Ce changement s'inscrit dans le souci d'une meilleure lisibilité et dans la volonté renforcée de calquer le rapport annuel du Médiateur sur les activités du Parlement wallon et, plus particulièrement, celles liées aux modalités d'audition du Médiateur par les commissions parlementaires.

Testant cette nouvelle présentation, il faut espérer qu'elle répondra favorablement à l'attente des membres du Parlement.

M. le Médiateur se réjouit d'autant plus de la présente audition, en raison de l'importance, non seulement chiffrée mais également intrinsèque des matières gérées par la commission, qui touchent des aspects fondamentaux de la qualité de vie des citoyens.

Au cours de l'exercice ici rapporté, le service de Médiation a reçu mille six cent cinquante-trois réclamations, soit une augmentation de l'ordre de 9 % du nombre de réclamations par rapport à l'exercice précédent, au cours duquel mille cinq cent quinze dossiers avaient été ouverts. La proportion de dossiers irrecevables, soit quatre cent cinquante-six, se situe à un niveau inférieur à celui des années antérieures. En effet, ces dossiers pour l'exercice, représentent de l'ordre de 28 % du volume total, tandis que la moyenne des années antérieures avoisinait les 35 %.

Avant d'aborder les informations propres aux compétences de la commission, il semble opportun de préciser les modes de saisine de l'institution. Si l'on constate un léger tassement des réclamations introduites par courrier écrit, de l'ordre de 52 % du total des réclamations, par contre, 30 % d'entre elles sont déposées à l'occasion des permanences décentralisées organisées dans les principaux centres urbains wallons. D'autre part, les réclamations adressées par courrier électronique et via le formulaire interactif de dépôt de réclamation disponible sur le site Web, sont en constante évolution. L'apport relatif d'Internet en un an est donc passé de 12 à 19 %, soit une réclamation sur cinq. Ce résultat est sans aucun doute lié à l'ouverture du nouveau site Internet de l'institution.

Au-delà des chiffres qui traduisent l'évolution du nombre des réclamations, les domaines de mécontentement des citoyens demeurent, quant à eux, dans de constantes tendances, même si l'on peut relever quelques fluctuations conjoncturelles.

Ainsi, mise à part la tendance fiscale liée hier à la taxe sur les déchets ménagers et, aujourd'hui, à la radio-télévision redevance, le logement et l'urbanisme se confirment dans le peloton de tête des réclamations, recueillant respectivement trois cent dix-neuf et cent cinquante-sept dossiers.

Assez paradoxalement, les compétences globales du Ministère de l'Équipement et des Transports ne suscitent qu'un contentieux statistiquement modeste et stable : soixante-deux dossiers couvrant les quatre directions générales ainsi que le secrétariat général de ce ministère.

M. le Médiateur aborde, dans la première partie de cette audition, les compétences du Ministre Daerden. Le contentieux traité par l'institution du Médiateur à l'égard du patrimoine et de l'équipement, en particulier, les Directions générales des autoroutes et routes ainsi que des voies hydrauliques du MET, sera brièvement évoqué.

En ce qui concerne le patrimoine, lors d'une audition antérieure, le Président de la commission m'avait interpellé sur l'importance qu'il attachait au, patrimoine de notre Région et il s'étonnait de la quantité, qualifiée de négligeable, de réclamations reçues à ce propos. Sans porter aucun jugement de valeur, le même constat peut être tiré, à savoir que les dossiers de réclamation relatifs au patrimoine sont très peu nombreux, six au cours de l'exercice. Tous ont trait à des demandes de subventions, liées à la conservation et à la rénovation d'éléments patrimoniaux. Trois ont donné lieu à des suites positives pour le réclamant, tandis qu'un dossier se clôturait négativement. Un dossier a été abandonné faute de réaction du réclamant et le dernier est toujours en cours de traitement.

Aucun commentaire particulier subséquent ne s'impose à ce stade.

En ce qui concerne l'équipement, sont ici principalement visées les réclamations concernant les autoroutes et des routes, ainsi que les voies hydrauliques.

En ce qui concerne la Direction générale des autoroutes et des routes, quarante et un dossiers ont été instruits au cours de l'exercice, ce qui représente deux tiers des réclamations relatives au MET.

La ventilation des réclamations peut se décliner comme suit :

– onze dossiers concernent les conséquences dommageables de chantiers de travaux publics ;
– neuf dossiers stigmatisent les nuisances engendrées par le trafic routier ;
– quatre dossiers évoquent la responsabilité civile du MET, liée à des accidents, pour l'essentiel ;
– quant aux dix-sept dossiers restants, ils concernent des domaines divers, difficilement classifiables : écoulement des eaux, signalisation, expropriation, etc.

Dans une certaine mesure, on peut être surpris par le faible nombre de réclamations concernant ces matières, si l'on considère l'importance du réseau routier wallon et la potentialité d'usagers. On peut, en effet, considérer que le réseau routier, aux yeux des citoyens, est une vitrine du service public, qui couvre à la fois les priorités liées à la mobilité des usagers, la construction et la gestion quotidienne des équipe-

ments, routes et ouvrages d'art, la promotion de la sécurité routière, l'intégration des voiries dans le cadre naturel, le contrôle de la qualité des chaussées…

L'examen des réclamations pour cette direction générale montre que cette matière, notamment les travaux publics de réhabilitation des routes, est source de difficultés et parfois d'incompréhension dans le chef des citoyens.

Dans les dossiers traités à l'égard de la Direction générale des autoroutes et des routes, on peut globalement distinguer les dossiers d'information individuels et de suivi de chantiers, d'une part, et les mises en cause de la responsabilité, notamment civile, de l'administration, d'autre part.

En ce qui concerne les premiers, l'administration réagit avec compétence et diligence aux sollicitations du Médiateur, en particulier, en produisant des informations complètes et étayées et en organisant, le cas échéant, sur place, des enquêtes complémentaires. En ce qui concerne les dossiers «responsabilité civile», il ressort des examens de ceux-ci qu'ils réservent peu de place à la médiation, dès lors que la procédure de mise en jeu des éléments juridiques constitutifs de la responsabilité civile, est engagée.

Parmi les contestations des particuliers, on peut, à titre d'exemple, citer le cas de restaurateurs et commerçants s'estimant économiquement préjudiciés pendant la période de réalisation d'aménagements routiers ou confrontés aux difficultés légales et réglementaires relatives à la réglementation touristique. Dans le domaine des expropriations, des questions peuvent surgir sous la forme tant d'inquiétude (délais de réalisation, dépréciation immobilière…) que d'intérêt particulier. Ainsi, un dossier a révélé un réclamant spéculant sur l'expropriation de son bien. Il peut encore être cité des réclamations faisant état de défectuosités dans l'éclairage public et de l'absence d'entretien et de nettoyage d'un aqueduc public ayant entraîné des inondations chez le réclamant.

Au titre des dossiers de «responsabilité civile», il faut évoquer les dommages causés à l'habitation d'un plaignant, imputant ceux-ci à des travaux publics ou encore la chute d'une personne sur un trottoir réputé défectueux.

En ce qui concerne la Direction générale des voies hydrauliques, sept réclamations la concernant ont été introduites, dont quatre relevaient du même objet, à savoir des dégâts survenus à des habitations individuelles, qui pourraient être en relation avec les travaux de construction de l'ascenseur hydraulique de Strépy.

Ces dossiers sont toujours en cours d'instruction. Ils donnent lieu à des investigations approfondies et à des contacts sur place entre les réclamants, l'administration et les services du Médiateur. A ce stade du dossier, des investigations complémentaires sont envisagées au niveau de la configuration du sous-sol, avec la collaboration de la Direction générale des ressources naturelles et de l'environnement (D.G.R.N.E.).

Dans son tout premier rapport annuel de 1998, M. le Médiateur avait fait état d'une préoccupation concernant l'accessibilité des chemins de halage pour les personnes à mobilité réduite, notamment, celles animées par le plaisir de la pêche. Des progrès notables ont été enregistrés grâce à une collaboration entre la Direction générale des voies hydrauliques et l'AWIPH. Les conditions d'accès ont ainsi été améliorées, sans toutefois satisfaire de manière intégrale certains usagers ; certains s'en sont plaints auprès du service du Médiateur. Cela concernait trois dossiers.

Voilà qui clôture les remarques et observations à l'égard des compétences de M. le Ministre Daerden. M. le Médiateur pense avoir été assez exhaustif à l'égard des dossiers de réclamations relatifs à ces compétences.

M. le Président remercie M. le Médiateur pour son rapport exhaustif et constate qu'il y a relativement très peu de dossiers évoqués dans le rapport qui relèvent des compétences du Ministère de l'Équipement et des Transports et du Ministre Daerden.

INTERVENTION DU REPRÉSENTANT DE M. LE MINISTRE DU BUDGET, DES FINANCES, DE L'ÉQUIPEMENT ET DU PATRIMOINE

M. Smit, Chef cabinet du Ministre du Budget, des Finances, de l'Équipement et du Patrimoine, précise, à propos de l'accessibilité des personnes à mobilité réduite, que le Ministre a souhaité rencontrer de

manière beaucoup plus approfondie cette préoccupation en demandant, tout simplement, une modification du Code de la route. Celle-ci qui a été demandée le 9 février 2005 visait, non seulement, à mettre à disposition des personnes handicapées qui vont, d'une manière ou d'une autre, à la pêche, la possibilité d'accéder aux chemins de halage. Et aussi, on en a profité pour permettre à certains riverains ou à des agriculteurs de régler le même problème.

Donc, pour autant que nous soyons suivis par l'État fédéral, puisque la compétence est évidemment du ressort du fédéral pour modifier le Code de la route, il sera possible d'aller encore plus loin dans ce domaine qui, effectivement, fait l'objet de quelques courriers.

M. le Président propose de passer aux compétences de M. le Ministre du Développement territorial, de l'Aménagement du territoire et de l'Urbanisme.

2. MATIÈRES AFFÉRENTES AUX COMPÉTENCES DE M. LE MINISTRE DU LOGEMENT, DES TRANSPORTS ET DU DÉVELOPPEMENT TERRITORIAL

EXPOSÉ DE M. LE MÉDIATEUR

M. Bovesse, Médiateur de la Région wallonne, aborde le domaine de l'aménagement du territoire et de l'urbanisme.

Comme il l'a indiqué tout à l'heure en introduction, les grandes tendances du mécontentement des citoyens à l'égard de l'administration wallonne s'inscrivent dans la continuité. En conséquence, les compétences de l'aménagement du territoire et de l'urbanisme, qui sont du ressort de la commission, ont toujours alimenté le Service du Médiateur. Toutefois, sans tomber dans le fétichisme des chiffres, on peut estimer qu'il y a un tassement voire une légère baisse du nombre de réclamations, tant en valeur relative qu'absolue. En effet, alors que le nombre de réclamations global a crû de 9 % par rapport à l'exercice précédent, le nombre de réclamations relatives à l'urbanisme est passé de cent soixante à cent cinquante-sept réclamations pour l'exercice rapporté.

Ces chiffres doivent bien sûr être relativisés au regard de deux éléments : d'une part, le nombre élevé d'actes administratifs délivrés en ces matières et, d'autre part, le fait que ces matières s'enracinent profondément dans la vie des citoyens et touchent évidemment un aspect central de la vie en société.

Le rapport du Médiateur apporte un éclairage sur les difficultés rencontrées par des administrés, notamment en matière d'aménagement du territoire. On ne peut prétendre qu'il s'agisse là d'un échantillon représentatif de la manière dont est vécue la réglementation par l'ensemble des personnes qui y sont confrontées, dans la mesure où seulement quelques mécontents s'adressent au service de médiation.

Le rapport est constitué de différents «instantanés» qui permettent de mettre en lumière des difficultés, parfois récurrentes, des incompréhensions et, dans certains cas, des dysfonctionnements qui peuvent être dépassés par l'intervention du législateur ou de l'exécutif. Enfin, pour des raisons essentiellement conjoncturelles mais également circonstancielles, les comparaisons d'une année à l'autre ne s'avèrent pas toujours pertinentes. Les statistiques doivent dès lors être analysées de manière prudente avant d'en tirer toute conclusion, qui ne pourrait, en tout état de cause, qu'être partielle et relative.

Comme il a été indiqué également en préambule, le CWATUP est un chantier permanent depuis de nombreuses années. Ce propos témoigne que la sensibilité de cette matière à l'égard de nos concitoyens, est encore à l'ordre du jour. Au regard de ses dernières initiatives, Monsieur le Ministre ne démentira pas cette appréciation.

De toute évidence, sur base de l'examen des réclamations dont le service du Médiateur a été saisi, il apparaît que, du point de vue de la médiation, les différentes réformes du CWATUP et notamment celle portant sur l'optimalisation, ne se sont pas accompagnées de nouvelles tendances, que ce soit à la baisse ou à la hausse. Les dossiers faisant état de réelles difficultés liées au passage d'une législation à l'autre ne

sont pas légion. Ce point doit, bien sûr, être souligné et mis à l'actif des différents acteurs de l'aménagement du territoire.

Il convient de saluer à nouveau la collaboration qui se développe entre la D.G.A.T.L.P. et les services du Médiateur. Celle-ci se marque avant tout dans les réponses que cette administration produit suite aux interpellations.

Quant au travail entre la commission et le Médiateur, il est utile de rappeler quelques enjeux déjà évoqués à l'occasion des débats antérieurs, mais qui restent d'actualité.

Il s'agit, d'une part, de la possibilité, pour le Médiateur d'intervenir, en cette matière, auprès des communes.

L'optimalisation du CWATUP a redistribué les cartes des différents acteurs de l'aménagement du territoire. Ce sont maintenant les communes qui décident effectivement de l'octroi ou du refus de la majeure partie des permis. Aussi se pose la question de l'intervention du Médiateur à l'égard de ces autorités. Doit-il se déclarer incompétent ou doit-il intervenir à l'égard des communes, dans la mesure où, en délivrant les permis d'urbanisme, celles-ci agissent dans le cadre de missions qui leur sont confiées par la Région ?

Jusqu'à présent, M. le Médiateur a observé une grande réserve à ce sujet et a peu investi cette compétence. Afin de clarifier le rôle du Médiateur, notamment dans ce domaine, il apparaît qu'une prise de position du Parlement wallon serait souhaitable, notamment dans le cadre de l'actualisation du décret du 22 décembre 1994.

D'autre part, il convient de souligner la considération d'ordre général qui concerne la difficulté pour le Médiateur d'intervenir efficacement dans le cadre de litiges concernant l'octroi de permis d'urbanisme ou de lotir.

En effet, il existe, à chaque stade de la procédure, des obstacles à l'intervention du Médiateur.

– *Lors de l'examen de la demande par la commune*

A l'évidence, le Médiateur doit se déclarer incompétent lorsqu'il est saisi par un réclamant qui, craignant de ne pas obtenir un permis, le sollicite pour «appuyer» sa demande. D'une part, il ne lui appartient pas d'intervenir dans une procédure d'octroi de permis au seul motif que le demandeur craint de ne pas obtenir le permis et, d'autre part, à ce stade, les exigences de démarches préalables imposées par le décret ne sont manifestement pas remplies.

– *Lors d'un éventuel recours*

En ce cas, le Médiateur devra, en vertu de l'article 11 du décret du 22 décembre 1994, suspendre le traitement de la réclamation. Le terme «suspendre» prenant en pratique un caractère singulièrement définitif.

De plus, les dispositions des articles 9 et 10 viennent complexifier l'interprétation de ce mécanisme, qui devient juridiquement ambigu.

– *Après la décision prise sur recours*

En vertu du décret du 22 décembre 1994, le Médiateur devient pleinement compétent pour intervenir à ce stade. Cependant, cette pleine compétence à agir n'est que théorique. En effet, s'agissant de permis d'urbanisme et donc d'actes administratifs ayant des effets sur des tiers, il serait vain pour le Médiateur de demander à l'autorité compétente de réformer l'acte qu'elle vient de prendre, en dehors de toute procédure *ad hoc*.

Tout acte pris en dehors de la procédure définie par le CWATUP serait effectivement irrégulier et, comme tel, susceptible de faire l'objet d'un recours devant le Conseil d'État par tout tiers justifiant d'un intérêt.

Dès lors, en pareils cas, la marge d'action du Médiateur est relativement insignifiante.

– *Lors du dépôt d'une nouvelle demande consécutive au refus du permis*

Certaines demandes qui ont débouché sur des refus de permis sur recours font apparaître des difficultés qui pourraient faire l'objet de médiation.

A l'évidence, en pareils cas, l'exigence de démarches préalables est rencontrée.

Cependant, le Médiateur est compétent pour traiter les seules réclamations concernant le fonctionnement des autorités administratives régionales wallonnes. Dès lors que le collège des bourgmestre et éche-

vins constitue, dans la plupart des cas, l'autorité compétente, le Médiateur est de nouveau confronté à une limite de son intervention.

En effet, le collège des bourgmestre et échevins n'est manifestement pas une autorité administrative régionale wallonne.

La compétence du Médiateur à intervenir repose dès lors sur l'interprétation du décret, et principalement sur les travaux parlementaires. Ceux-ci, mais eux seuls, signalent que le Médiateur peut traiter les réclamations concernant les autorités communales si elles exercent des missions déléguées par la Région.

Il y a donc là une base d'intervention réelle, mais bien fragile. Une modification décrétale définissant plus précisément la sphère d'intervention du Médiateur semble indispensable. La problématique des recours administratifs dans le champ d'intervention, ainsi que des matières et compétences régionales déléguées aux pouvoirs locaux, est au cœur d'une réflexion parlementaire qui s'exprime, certes avec force à l'égard des compétences de votre commission, mais qui touche également l'ensemble des compétences régionales wallonnes et plus singulièrement le permis d'environnement, les aides individuelles accordées par l'AWIPH, le permis de location, certaines taxations, et la liste n'est pas limitative.

Dans l'intervalle, l'action du Médiateur en matière d'octroi de permis d'urbanisme sera dictée par le souci de la sécurité juridique.

Ces considérations générales faites, il convient d'aborder plusieurs points concernant l'aménagement du territoire, qui ont retenu plus particulièrement l'attention. Ce n'est pas la quantité des réclamations concernant ces points qui a justifié leur mise en exergue.

Tout d'abord, la recherche et la constatation d'infractions.

En vertu de l'article 156 du CWATUP, tant l'administration communale que la D.G.A.T.L.P. ont qualité pour rechercher et constater des infractions au CWATUP.

M. le Médiateur est régulièrement interpellé par des réclamants qui ont tenté, sans succès, de faire constater pareilles infractions.

Après avoir vérifié l'existence des démarches préalables, souvent effectuées auprès de la commune, il interpelle la D.G.A.T.L.P., afin d'obtenir plus d'informations et, le cas échéant, de faire constater la ou les infractions.

Cependant, on ne peut que constater que, notamment dans trois dossiers traités au niveau de l'exercice rapporté, après avoir relevé l'existence de travaux non-couverts par un permis, la D.G.A.T.L.P. n'a pas souhaité dresser un procès-verbal.

Ces trois dossiers illustrent la difficulté de mettre en œuvre une politique décidée et cohérente en matière de recherche, constatation et sanction des infractions. A ce propos, M. le Médiateur note l'appel de Monsieur le Ministre à une grande concertation avec l'ensemble des acteurs concernés. Il est souhaitable que les services du Médiateur y soient associés ou, à tout le moins, informés des conclusions de celle-ci.

A vrai dire, il faut souligner que les trois dossiers cités dans le rapport ne concernent pas des travaux de très grande ampleur.

De même, en la matière, il convient de mettre en évidence l'action parfois décidée de la D.G.A.T.L.P., lors de l'exercice entamé et en cours actuellement, dans deux dossiers de plus grande ampleur, à l'égard desquels, une fois l'infraction mise à jour, la D.G.A.T.L.P. a dressé procès-verbal dans les meilleurs délais.

M. le Médiateur déclare qu'il y reviendra bien sûr dans son prochain rapport.

En ce qui concerne le permis d'urbanisme pour la création d'un logement supplémentaire.

Le précédent rapport évoquait déjà la question. Il contenait, de plus, une recommandation à ce propos. Elle a fait l'objet d'une proposition de décret, déposée le 25 octobre 2004 par M. Crucke.

Suite à l'optimalisation du CWATUP, toute création d'un nouveau logement dans une construction existante est soumise à un permis d'urbanisme.

La mise en œuvre de cette nouvelle disposition doit se faire au regard des articles 262 à 264 du CWATUP qui, eux, n'ont pas changé et qui concernent les actes et travaux dispensés du permis d'urbanisme, de l'avis du fonctionnaire-délégué ou du concours d'un architecte.

En effet, la création d'un nouveau logement dans une construction existante ne nécessite pas toujours des travaux importants.

Suivant la configuration du bâtiment, il peut s'agir de simples aménagements intérieurs se limitant à l'installation de sanitaires. En pareille hypothèse, le concours d'un architecte peut s'avérer peu pertinent.

A l'inverse, les travaux de création de nouveau(x) logement(s) dans une construction existante peuvent être d'une ampleur telle que le concours d'un architecte devient réellement indispensable.

Or, les articles 262 à 264, qui ne sont que des arrêtés d'application, sans valeur décrétale, ne permettent pas de prendre en compte de manière différenciée cette question.

Il serait donc souhaitable de modifier ces articles de manière à ne plus imposer le concours d'un architecte pour la création de ce type de logement, à condition que la stabilité du bâtiment ne soit pas mise en danger et que les travaux ne portent pas atteinte aux structures portantes de la construction ou n'impliquent pas une modification de son volume construit ou de son aspect architectural.

Il convient d'ajouter à ce dossier la récente modification de l'article 84 du CWATUP, introduisant la déclaration urbanistique, qui impose une refonte des articles.

– *Le bon destinataire du recours*

En cas de refus ou d'octroi conditionnel d'un permis, un recours est bien entendu ouvert au demandeur.

L'autorité habilitée à trancher le recours est différente, selon qu'il s'agisse d'un «petit permis», pour lequel c'est le fonctionnaire-délégué qui statue ou d'un permis «ordinaire», pour lequel 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'assurer une meilleure compréhension.

En effet, actuellement, l'identité du destinataire du recours ne figure pas dans le dispositif du permis. Seuls figurent, en annexe, les trois articles du CWATUP qui règlent la question. La lecture est, pour le profane, sujette à confusion.

Dès lors, M. le Médiateur recommande que soient insérées, dans le corps même du dispositif, les seules dispositions pertinentes qui s'appliquent au type de permis sollicité.

– *L'accès des personnes handicapées aux complexes cinématographiques*

M. le Médiateur rappelle également une recommandation du précédent exercice qui vise à améliorer, voire à optimaliser les conditions d'accessibilité des personnes handicapées aux espaces et bâtiments publics, notamment aux complexes cinématographiques. Il serait, en effet, opportun d'intégrer à l'ensemble des projets de construction de bâtiments ouverts au public, le plus tôt possible, lorsque toutes les options architecturales sont encore envisageables, une réelle réflexion sur l'accessibilité des personnes handicapées. Ce travail, en amont, permettrait d'éviter bien des déboires et des frustrations lors de l'ouverture du bâtiment au public.

– *La prime à l'embellissement extérieur*

Pour rappel, le traitement des demandes d'aides à l'embellissement a été suspendu en juin 2003, suite à l'intention du ministre de présenter, «dans les prochaines semaines», une modification de la réglementation.

Le nouvel arrêté du 8 janvier 2004 stipule que les demandes introduites après le 5 juin 2003 seront traitées selon les nouvelles dispositions, de manière rétroactive. M. le Médiateur s'est interrogé dans son rapport précédent sur le bien-fondé de cette rétroactivité.

Les conditions d'octroi de la prime sont définies de manière plus restrictive dans le nouvel arrêté, de sorte que son application rétroactive prive certains demandeurs, ayant introduit leur dossier avant l'entrée en vigueur du nouvel arrêté, du bénéfice de la prime. Le service du Médiateur a été saisi de réclamations de demandeurs contestant cette situation.

Toutefois, considérant que le Gouvernement wallon avait opté pour la rétroactivité en pleine connaissance de cause, le Médiateur n'a pas relayé ces réclamations auprès de l'administration.

Sur ce point, il faut profiter de cette audition pour aborder un point du dispositif mis en évidence par une réclamation déposée ce 23 décembre 2004 et qui a posé question.

En effet, il s'agit de personnes qui désirent introduire une demande d'aide à l'embellissement pour des travaux de sablage et de rejointoiement de la façade avant et du pignon droit de leur immeuble.

Pour ce faire, elles doivent introduire une demande sur un formulaire type, comprenant plusieurs cadres à compléter par le demandeur, l'administration communale ou le délégué du ministre.

L'un de ces cadres concerne la description des travaux d'embellissement. Il reprend l'ensemble des travaux pouvant faire l'objet de la prime, qui sont énumérés à l'article 3 de l'arrêté du 8 janvier 2004 instaurant cette prime.

Lors de la visite de l'immeuble, les intéressés ont indiqué au délégué qu'ils souhaitaient introduire une demande de subsides pour des travaux de sablage et de rejointoiement. Mais, cependant, le délégué a refusé de prendre cette demande en considération et a complété le cadre en y indiquant, au titre des travaux à réaliser, le nettoyage et l'application d'un badigeon.

Les intéressés, qui ne souhaitent pas badigeonner leur immeuble, ont refusé d'introduire leur formulaire en l'état et ont eu un échange de correspondances avec l'administration, au terme duquel cette dernière a confirmé, par courriel, que l'intervention *«ne sera accordée, dans le cadre de votre dossier, qu'à la condition expresse de badigeonner votre immeuble, une fois le sablage et le rejointoiement effectués»*.

Ce dossier met en lumière un aspect de la procédure de traitement des aides, qui pose question.

En effet, via ce formulaire, l'administration peut se réserver le droit de déterminer, avant l'introduction du dossier, les travaux sur lesquels portera la demande, sans que cette décision ne puisse faire l'objet d'aucun recours.

En effet, en pareilles circonstances, le demandeur se trouve alors confronté au choix suivant :

– soit il souhaite s'en tenir à sa demande initiale. Dans ce cas, il ne peut introduire le formulaire C dûment complété. Sa demande sera incomplète. Elle ne sera donc pas adressée au ministre et, en conséquent, le demandeur ne pourra pas obtenir le subside ;
– soit, il introduit le formulaire tel que complété par le délégué, auquel cas, sa demande portera sur les travaux tels que définis par ce délégué du ministre et non sur ceux qu'il projetait initialement.

On le voit, la procédure, induite par la formulation du formulaire C n'apparaît pas conforme à l'arrêté du 8 janvier 2004.

M. le Médiateur a donc interpellé récemment M. le Ministre afin qu'il lui indique sa position quant à la conformité du formulaire avec le prescrit de l'arrêté.

Pour terminer son exposé introductif, M. le Médiateur aborde le domaine du transport, qu'il s'agisse du transport public des personnes ou du transport scolaire.

En ce qui concerne le transport public de personnes, peu de réclamations ont été reçues par le service de médiation au cours de l'exercice, 14 dont une seule à l'égard de la Société régionale wallonne du transport (S.R.W.T.).

Depuis plusieurs années déjà, les sociétés de transport en commun tentent par le biais d'enquêtes et de démarches de qualité, de connaître le degré de satisfaction de leur clientèle et adoptent des mesures tendant à rencontrer les attentes des voyageurs.

Ces mesures vont toutes dans le sens de l'accessibilité, de la qualité et de l'efficacité du service rendu et semblent avoir une incidence positive, vu le nombre restreint de plaintes qui me sont adressées.

De l'analyse des réclamations qui ont été introduites, il apparaît que les usagers contestent, soit la ponctualité, soit un manque de synchronisation entre train et bus, soit l'édification d'un abribus, soit la difficulté d'accéder à un point d'arrêt et, bien entendu, quelques dossiers d'infractions et de surtaxes.

Dans le cadre des compétences du MET, sept réclamations relatives au transport scolaire ont eu pour objet des demandes de dérogation refusées par les autorités concernées.

Une réclamation a mis en lumière l'application très stricte de la réglementation.

Il s'agit d'une famille de deux enfants, dont seul l'aîné rentrait dans les conditions pour pouvoir bénéficier du transport scolaire.

Les parents introduisent une demande de dérogation pour leur fille cadette, motivée par le fait que l'autobus, s'arrêtant en face du domicile de la famille concernée pour le frère, il serait quand même dommage de refuser de prendre en charge la jeune enfant, d'autant que, selon les parents, il y aurait des places disponibles dans l'autobus.

Interrogée par le Médiateur, la Commission consultative déconcentrée restera sur sa position, au motif que la petite fille commence seulement un nouveau cycle primaire ; les mesures transitoires et dérogatoires au Pacte scolaire ont été appliquées au bénéfice d'élèves de la région, terminant leurs cinquième et sixième années, ceci afin de ne pas perturber la scolarité des enfants déjà transportés.

L'administration conclut : *«Si le frère fréquente la même école mais dans le secondaire et qu'il bénéficie du droit au transport scolaire, cela n'entraîne aucun droit au transport pour sa sœur».*

M. le Médiateur a bien entendu pris acte de la décision de l'administration et a clos le dossier.

Sans que l'on puisse relever aucun dysfonctionnement, bien entendu, dans le chef de l'administration, il apparaît que la réglementation dans le domaine du transport scolaire est véritablement complexe et peu compréhensible pour le public non-initié. Son application rigoureuse, dont la légitimité n'est pas remise en cause, est parfois douloureusement ressentie par des familles confrontées à des problèmes difficiles de transport et une fin de non-recevoir particulièrement mal comprise des parents.

M. le Médiateur clôture son exposé en déclarant qu'il se tient à la disposition des membres de l'assemblée pour répondre à toutes les demandes de renseignements complémentaires.

M. le Président remercie M. le Médiateur, pour son exposé très détaillé qui fleure bon le vécu des gens, la vie quotidienne, le vécu relationnel que les uns et les autres peuvent, de temps à autre, rencontrer à la faveur de la constitution d'un dossier administratif ou d'une sollicitation de prime ou d'autorisation quelconque.

ÉCHANGE DE VUES

M. Senesael remercie M. le Médiateur et se joint au Président pour les félicitations du rapport qui a été présenté.

Il profite de l'occasion de la présence de M. le Ministre pour, justement, relayer des inquiétudes ou des interrogations qui se posent notamment aux communes.

Monsieur le Ministre subsidie des conseillers en aménagement du territoire et en environnement, et il semble intéressant de veiller, peut-être, à ce qu'un rôle accru dans la recherche des infractions d'urbanisme leur soit éventuellement confié. Parce qu'il serait intéressant de connaître, au niveau de la poursuite des infractions, les réserves et les résultats qui y sont réservés.

Deuxième interrogation, Monsieur le Médiateur a abordé les articles 262 à 264 du CWATUP et a évoqué également des nouveaux logements dans les bâtiments existants. Il y a lieu de craindre que la demande du Médiateur ne soit pas bien perçue.

A l'interrogation des services de pompiers de sa commune, il semble évident que, si on n'a pas un minimum d'actes administratifs pour cette implantation de nouveaux logements, il pourrait s'avérer difficile de veiller à reconnaître les nouveaux habitants. Et donc, M. le Médiateur dit qu'il faut plus d'appels d'architectes, en tout cas, il faut au moins un acte minimal administratif pour que, dans les communes, on puisse localiser les personnes qui habitent ce genre d'immeubles.

La troisième réflexion s'adresse à M. le Ministre, tout particulièrement. En tant que médiateur/bourgmestre, le commissaire est saisi de nombreuses plaintes concernant l'organisation du transport scolaire.

Il souhaite sensibiliser M. le Ministre : une révision du décret pourrait ou devrait être nécessaire parce que si on veut simplifier les choses, comme la Déclaration de Politique régionale nous a invités à le faire, au niveau du décret du transport scolaire, il faut remettre l'ouvrage sur le métier.

Mme Lissens souligne que, à plusieurs reprises, on a eu connaissance de permis d'urbanisme qui posaient problème en raison de la traduction et de la langue. Il serait souhaitable que M. le Médiateur puisse préciser par rapport aux réclamations qui lui sont soumises, la proportion que cela prend réellement ?

Mme Dethier-Neumann s'interroge sur la langue utilisée par l'administration lors des réclamations urbanistiques

M. Ancion remercie M. le Médiateur pour son rapport et toutes les informations qu'il vient d'apporter.

Il appuie les remarques concernant les transports scolaires parce que, depuis plusieurs années, des particularités posent des difficultés à une même famille, dans un même village. On peut charger un enfant, on ne peut pas charger l'autre parce que les conditions ont changé.

L'orateur a déjà interpellé le ministre précédent sur ce point, mais des améliorations sont promises depuis longtemps et avec l'appui du Médiateur, il est permis d'espérer une suite favorable à tous ces problèmes qui sont d'ordre familial et qui sont tout à fait incompréhensibles pour la population.

D'un autre côté, le commissaire appuie aussi la proposition de simplifier les articles du CWATUP qui concernent le permis d'urbanisme pour la création d'un logement supplémentaire. La simplification est attendue par tout le monde et il faut remercier le Médiateur de le signaler.

M. Antoine, Ministre du Logement, des Transports et du Développement territorial, remercie le Médiateur.

Auparavant, il le lisait avec beaucoup d'intérêt parce que c'était source, évidemment, d'un certain nombre d'éléments pour questionner, interpeller, discuter, mettre en difficulté le Gouvernement, partant d'un bon principe, puisque c'était le Médiateur qui le disait. Cela avait évidemment une tout autre force que si c'était un quidam de l'opposition.

Aujourd'hui, il a lu le rapport avec une autre acuité puisqu'il se doit de répondre, encore que l'exercice s'avère périlleux, car les remarques renvoient, pour l'essentiel, à une période pour laquelle il n'était pas ministre.

Mais il ne doute pas de la grande intégrité du Médiateur à ce niveau-là, eu égard au principe de continuité de service public.

Au-delà de l'intérêt de la démarche, M. le Ministre apporte quelques commentaires ou quelques réactions pour ce premier rapport. Évidemment, il attend avec d'autant plus d'angoisse et d'impatience le suivant. Puisque, là, il sera totalement responsable.

M. le Ministre précise que, pour la partie aménagement du territoire, on se trouve au carrefour ou au choc entre le triomphe ou l'espoir du triomphe du rêve individuel et le chagrin de la contrainte collective.

C'est le triomphe du rêve individuel parce que quiconque échafaude un plan d'urbanisme, avec ou sans architecture, mais le plus souvent avec architecte, veut évidemment voir son plan compris, soutenu et accordé rapidement. Et rares sont les personnes qui peuvent comprendre qu'il y a des contraintes urbanistiques, qu'il y a des contraintes de zones, qu'il y a des contraintes de voisinage, de bon aménagement des lieux, ce qui fait que leur rêve ne peut pas se réaliser, et alors on débouche sur le chagrin de la contrainte collective.

Ceci dit, le nombre de réclamations est à la fois impressionnant et extrêmement modeste.

Chaque année, on délivre à peu près trente-six mille permis en Région wallonne, c'est très modeste d'avoir cent cinquante-sept personnes qui écrivent au Médiateur, par rapport à l'ampleur de ce que l'on dit, qui ne va pas, en matière d'aménagement du territoire et en poussant un petit peu plus loin l'analyse, on peut dire que, bon an mal an, on tourne autour de 2 % de recours. Ce qui veut dire que d'une manière ou d'une autre, 98 % de nos concitoyens, soit de gaieté de cœur, soit contraints, acceptent la décision collective.

Et donc, il faut nuancer le triomphe du rêve individualisé, la grande majorité de nos concitoyens, finalement, se rallie à l'avis de l'autorité publique, ce qui ne veut pas dire que l'autorité a toujours raison et qu'elle peut se tromper, c'est d'ailleurs pour cela qu'il y a deux recours juridictionnels, plus celui-ci du Conseil d'État.

Après avoir relativisé les chiffres communiqués par le Médiateur, M. le Ministre revient sur quatre ou cinq éléments qu'il a évoqués.

D'abord, la remarque relative aux primes façades était purement conjoncturelle et liée à une réforme qu'avait souhaitée le ministre précédent, M. Daerden, qui, avec un effet rétroactif, est revenu à la charge, permettant à ceux qui avaient été, à un moment donné, bloqués dans l'examen de leur dossier de pouvoir le déposer par la suite. Deux systèmes complémentaires coexisteraient, puisque M. Daerden a toujours la compétence pour les primes façades dans le cadre de la rénovation urbaine, tandis que M. le Ministre a octroyé des primes façades en dehors de toute opération de rénovation urbaine.

Deuxième élément, ce sont les cent cinquante-sept plaintes de nos concitoyens. Quand on examine cela de plus près, et le Médiateur y fait allusion, pour l'essentiel, il n'y a pas de statistiques, mais il semble que 90 % des cas renvoient à une délibération communale. La commune n'a pas compris, elle n'a pas donné le permis attendu. Sans s'attaquer au collège, le rapport du Médiateur demande, la commune étant proche d'une institution régionale, s'il doit aller plus loin ou pas. C'est une vraie question, puisque dans le cadre du décret Resa, on a accordé davantage de prérogatives au niveau communal.

On ne peut pas tenir rigueur uniquement à l'administration régionale, même pas aux services extérieurs, dès lors que les communes elles-mêmes jouent un rôle important dans la délivrance des permis. Et donc, la complainte plutôt que la plainte s'adresse à la fois aux communes, au fonctionnaire délégué et à l'administration centrale. L'un ne peut pas être traité sans l'autre. Et donc, il ne faut pas jeter la pierre à qui que ce soit, mais même dans les cent cinquante-sept dossiers épinglés, M. le Ministre n'a pas eu à les connaître évidemment, mais il serait heureux d'entendre M. le Médiateur sur la statistique qui renvoie aux dossiers strictement communaux.

Troisième élément en ce qui concerne les petits permis ou l'aménagement d'une maison, d'un logement ou de deux logements, le décret Resa va permettre de se dispenser de l'avis du fonctionnaire délégué pour l'aménagement d'un second logement dans une bâtisse, dès lors qu'on ne touche pas aux structures portantes d'une maison ; c'est donc une simplification assez fondamentale. Dans les travaux préparatoires de l'arrêté dit «petits permis» – et les premiers contacts vont en tout cas dans ce sens-là – une liste assez longue sera adressée pour qu'à l'avenir, les fonctionnaires délégués jouent essentiellement leur rôle de conseiller sur les sujets les plus sensibles. Dès lors qu'une adaptation de logement, voire une extension, a déjà été examinée dans le cas d'un premier permis, faut-il encore procéder au même examen ? Question sur laquelle le Cabinet travaille pour le moment mais *a priori,* il y a lieu d'être généreux dans l'extension de ce qu'on appelle les «petits permis».

D'autant que les fonctionnaires délégués auront du travail notamment dans le cadre de la mise en œuvre des zones d'aménagement communales concertées.

Quant aux sanctions, il n'y a pas que le fonctionnaire délégué qui soit habilité à constater les infractions. Selon l'article 156 du CWATUP, le collège, le bourgmestre, dès lors qu'il est informé d'une infraction, se doit de la faire verbaliser. Si un bourgmestre ou un collège ne réagit pas dès lors qu'on lui a communiqué une infraction, il peut devoir, le moment venu, rendre des comptes. C'est la raison pour laquelle la pratique la plus largement répandue chez bon nombre de municipalistes consiste à ne pas traquer les infractions. Mais lorsqu'on en a connaissance, la plupart des collèges réagissent et font procéder au constat des infractions, pas toujours de gaieté de cœur, mais c'est une obligation légale et, du reste, seul le collège et le fonctionnaire délégué peuvent constater une infraction, relevant d'une juridiction ordinaire.

C'est clair que la source essentielle des infractions d'urbanisme aujourd'hui concerne les troubles de voisinage. Je n'aime pas mon voisin, mon premier réflexe, c'est de savoir s'il est en ordre ou pas en matière urbanistique. Et là, c'est davantage l'ancien bourgmestre qui parle que l'actuel ministre. De nombreuses lettres dépeignent l'attitude du voisin pour finalement en arriver à la conclusion que le chalet n'est pas en ordre et qu'une réaction impartiale et rapide est attendue.

C'est la vie de tous les jours. Le bourgmestre est un peu le shérif, le médiateur et le juge de paix.

Le rapport parle du dossier type : le dossier de la véranda. Qui n'a pas eu dans un collège le fameux dossier de la véranda qui a été fait sans aucune réglementation, sans architecte, et le crime des crimes, est que les eaux de pluie tombent dans mon jardin. Et si vous relisez le rapport du Médiateur, c'est exactement ce qu'il est écrit.

Évidemment lorsqu'il y a infraction, il doit y avoir constat, il doit y avoir sanction, mais à un moment donné, et le rapport y fait allusion, l'administration communale ou régionale, devant le flot, trie en disant :

ceci est plus important que cela et malheureusement, la personne ne voit pas la véranda démontée et l'eau de pluie tombe tout le temps dans le jardin. Pour elle, Monsieur le Médiateur, l'administration ne poursuit pas et elle s'interroge pour savoir dans quel monde elle vit.

L'administration n'a pas les moyens de poursuivre toutes les infractions.

Un consultant a été engagé et tous les collèges échevinaux, l'administration centrale, les fonctionnaires délégués, les architectes et les entrepreneurs ont été associés. La proposition de M. le Médiateur de réfléchir à un système de sanctions est intéressante parce qu'aujourd'hui, que nous le voulions ou non, qu'on soit dans l'opposition, dans la majorité, peu importe, on peut se retrouver dans des rôles différents à d'autres niveaux et le système actuel ne fonctionne pas.

A Châtelet, on a construit des logements sociaux sans permis, alors pour d'aucuns ce n'est pas grave, la Région manque tellement de logement que cela justifie bien qu'on en construise sans permis, mais pour d'autres, non. Une société publique doit montrer l'exemple plus que n'importe quel particulier et donc, se soumettre à la réglementation. Donc, il y a eu constat de l'infraction.

Cela veut dire que dans la manière avec laquelle nos concitoyens réagissent à l'infraction, il y a parfois une très grande attente dès lors qu'il s'agit du voisin et une formidable clémence lorsqu'il s'agit de soi-même. Pour soi-même, ce sont de petites infractions, ce n'est pas très grave, mais pour le voisin, c'est scandaleux.

Durant cette législature, cela prendra un petit peu de temps, M. le Ministre souhaite y réfléchir de manière non partisane parce qu'on peut se retrouver, quand on a des rôles différents, dans la situation inverse.

M. le Ministre se déclare inquiet du système qui est inopérant pour le moment et qui fait que les infractions les plus graves persistent, subsistent et entraînent d'autres infractions plus légères mais que finalement le contrevenant ne risque pas grand-chose.

Dernier élément, c'est le problème des recours.

Quand un demandeur estime que son dossier n'est pas traité, il envoie un recommandé et dans les trente jours, le ministre doit trancher. Le Médiateur y fait parfaitement allusion et rectifie le tir malencontreux de certains.

Dès lors, que l'on met le ministre en demeure, il a deux possibilités : une, que l'on appelle le permis tacite, qui est très confortable, le ministre sommeille et laisse la dernière décision intervenue, décision qui peut être querellée par le fonctionnaire délégué pour illégalité ou défaut de motivation.

Jusqu'à présent, M. le Ministre déclare qu'il a traité tous les recours pour une raison de sécurité juridique. Parce que la personne qui a un permis tacite, pour lequel le fonctionnaire délégué dit, à tort ou à raison, il a illégalité, ne résistera pas à un recours au Conseil d'État, c'est donc un permis de chiffon et donc, M. le Ministre préfère dire, oui ou non, peut-être se tromper mais au moins, délivrer un document positif, c'est-à-dire motivé.

On ne peut pas accepter qu'il y ait un défaut de décision, cela, ce n'est pas un bon système d'autant plus que le précédent code, ils ne l'ont pas modifié sur ce point-là, permet finalement de délivrer un permis illégal. C'est pourquoi, M. le Ministre formule les plus grands espoirs pour la réforme qui a prévu, ce qu'on appelle la suspension du fonctionnaire délégué, qui va renvoyer au premier niveau, à la commune. L'illégalité ou souvent le défaut de motivation amènera le demandeur, son architecte et le collège à revoir l'attitude plutôt que de laisser croire qu'au bout du compte, après les septante-cinq et les trente jours, on pourra quand même délivrer un permis.

Et deuxième élément, il faut espérer que la Commission de recours jouera un rôle plus pédagogique qu'elle ne le joue aujourd'hui. Parce que là aussi, il y a parfois eu dans le chef de la Commission de recours une trop grande volonté, coûte que coûte, de délivrer les permis, obligeant le demandeur à déposer des plans modifiés, plans qui arrivaient le septante-troisième jour, et c'est ce qui s'est passé au moment de la transmission des cabinets, après les élections, c'est qu'à un moment donné, il y a eu un encommissionnement très important de dossiers.

Il faut qu'une commission puisse dire à quelqu'un : *«Monsieur, votre dossier n'est pas valable pour telle ou telle condition.»*. Mais à l'inverse, s'il y a défaut de procédure, de publicité par exemple, il peut

arriver qu'un collège l'ait omis, le décret Resa permet au ministre de rectifier un défaut de procédure. Voilà les deux éléments qu'il faut mettre en œuvre.

Quant au transport scolaire, on connaît une situation intenable, qui frustre tout le monde. De quoi s'agit-il ?

Le décret «Hazette» a été voté après de nombreuses heures de commission. M. Hazette l'avait amendé sur la neutralité qui fait qu'aujourd'hui, les écoles des communes, des villes et des provinces sont assimilées aux écoles de la Communauté française. Cela a donc bouleversé le champ historique de 1958, c'est-à-dire de l'école du libre choix philosophique et donc, ce qui en 1958 renvoyait à des principes idéologiques ou de religion au fil des décennies est devenu l'école du libre choix pédagogique. C'est l'école que j'aime, c'est là que je veux que mes enfants aillent mais cela n'a plus rien à voir avec l'esprit de 1958. Premier élément.

Le ministre précédent a fait voter au Parlement un décret qui a amené la situation que le Médiateur nous a révélée : il y a un cadre d'extinction. Le grand frère qui utilisait le bus avant la réforme Hazette peut continuer à prendre le bus, mais le petit frère ou la petite sœur ne peut plus monter dans le bus. Et donc, des courriers sont envoyés au Médiateur et au Cabinet pour demander des explications. Cette situation, sans porter un jugement de valeur, est la conséquence du décret Daras qui fait que les parents n'y comprennent plus rien parce que pour eux, il faut que le petit frère et la petite sœur montent dans le bus.

On en arrive à des situations de conflit entre la direction de l'école et les parents. Le cas de l'école de Bornival, M. le Député Marcel Cheron connaît bien la situation pour y être conseiller communal. L'école de Bornival a trois unités supérieures au-dessus du seuil d'existence, or, il y a justement trois enfants qui viennent de Wavre, parce que Nivelles est l'école de leur libre choix. Au passage, il faut souligner que Wavre est un des plus grands bassins scolaires de la Wallonie. Pour ne pas trouver une école de son choix philosophique à Wavre, il faut être exigeant …

La directrice écrit au ministre : *«A cause de vous, mon école va être supprimée, vous êtes un méchant ministre parce que je vais perdre trois élèves.».*

Ce sont des courriers comme cela que nous recevons pour le moment.

Le rapport du Médiateur relève un cas dans lequel l'école du libre choix philosophique est située à 4,6 kilomètres mais la famille x n'aime pas cette école et demande un bus d'exception pour aller à 9,7 kilomètres. A un moment donné, on en arrive à des situations où le transport scolaire qui est en fait un transport d'exception est devenu la règle.

Aujourd'hui, c'est la quadrature du cercle au niveau des transports scolaires, et pour convaincre les commissaires, M. le Ministre souligne que, M. Daras et lui-même, ont augmenté les crédits de 55 %, ce qui signifie qu'aujourd'hui on dépense un maximum d'argent pour l'exception au détriment du transport ordinaire que sont les TEC.

M. le Ministre pense, en réponse à M. Senesael, qu'une réforme du système ne pourra être évitée, parce que 1958 c'était, il y a presque cinquante ans, parce que le système actuel ne fonctionne pas et que celles et ceux qui donnent les dérogations ne les paient pas.

Le système est actuellement en vigueur en application du décret de M. Daras qui a été généreux pose des tas de problèmes, les commissions qui délivrent des dispenses n'en assument pas les conséquences sur le plan budgétaire. M. le Ministre s'engage à être un ultime défenseur du transport en commun et donc, à donner davantage de lignes, davantage de bus, davantage de confort dans ces bus, mais le transport scolaire est un transport d'exception et aujourd'hui, on est en train de le commuer en libre choix pédagogique, bien loin de la référence philosophique qui l'avait justifié en 1958.

M. le Président intervient par rapport à cette polémique de chiffres qui était à la Une du débat parlementaire, il y a quinze jours, qui est revenu à la Une de l'actualité, il y a quelques jours, et qui vient encore d'être évoquée. Il faut, d'une façon générale, en revenir aux principes de bonne gouvernance. Il faut se demander comment traiter dans des délais raisonnables les dossiers qui sont soumis à une autorité.

Il restait plusieurs centaines de dossiers à traiter à la fin de la législature dernière, il y a plusieurs centaines de dossiers en souffrance aujourd'hui. Les bases de comparaison doivent être fixées.

Donc, très concrètement, à partir du moment où un citoyen ou un demandeur doit envoyer une lettre recommandée à une autorité pour mettre en demeure cette autorité de statuer dans le délai d'un mois prévu par le CWATUP, on se trouve effectivement dans le cas de retard de dossiers. Cette démarche est une démarche d'initié, tout le monde le sait, qu'à partir de tel moment, on peut envoyer son recommandé et les gens ont une opinion erronée du pouvoir de l'envoi recommandé. Un certain nombre de personnes se disent : si je mets en demeure le ministre, si je mets en demeure l'administration, eh bien, je vais donc mettre mon dossier en exergue, mon recours va être mal apprécié, je vais être perçu comme ayant introduit une demande inamicale. Il est absolument certain que dans la conviction d'un certain nombre de personnes, c'est le cas. Sans polémiquer à l'infini sur le nombre de dossiers en retard ou pas en retard, il suffit de comparer deux chiffres : quels étaient les dossiers qui avaient atteint le délai de décision lorsque le nouveau cabinet est entré en fonction, et quel est le nombre de dossiers qui aujourd'hui sont dans le même état de situation administrative et le deuxième chiffre, quel est le nombre de dossiers qui font l'objet de rappel et qui sont, le cas échéant, traités dans le cadre de ce délai d'un mois en termes de rappel ?

Quelle que soit la circonstance politique, que ce soit maintenant ou dans dix ans, il convient de plaider pour que l'interlocuteur ministériel traite le dossier dans le délai imparti sans qu'il ne soit nécessaire à un citoyen, quel qu'il soit, d'introduire une lettre recommandée, parce que, qu'on le veuille ou non, cet acte est perçu par les gens comme une mesure qu'ils doivent prendre puisque l'autorité est en défaut d'avoir statué dans un délai x ou dans le délai prévu dans le CWATUP.

En tant que participant à la Commission, et non pas en tant que président, l'orateur souligne qu'une démarche l'a toujours heurté : c'est lorsque des gens qui comparaissent ou qui présentent leur dossier en commission de recours reçoivent dans les jours qui suivent deux, trois, quatre lettres de Pierre, Paul et Jean, François ou Joseph, qui siège dans la commission des recours pour dire : «J'ai le plaisir de vous informer que la commission des recours a favorablement examiné votre dossier».

M. le Médiateur souligne que la majorité des interpellations concernaient davantage M. le Ministre qui a répondu et il souscrit à ce qui vient d'être dit. Reste deux questions qui l'ennuient beaucoup. D'autre part, les statistiques de dossiers mettant en cause les autorités communales, il a été fait état de statistiques en matière d'emploi des langues notamment relatif au permis d'urbanisme. M. le Médiateur ne peut que répondre *de facto*, mais il se fera un plaisir de pouvoir répondre de manière très précise en sachant que, bon an mal an, il reçoit de manière vraiment très, très ponctuelle de l'ordre de deux à trois dossiers relatifs à l'emploi des langues, c'est vraiment un domaine tout à fait marginal.

D'autre part, quant aux aspects statistiques soulevés par M. le Ministre, M. Le Médiateur n'en dispose pas, il essaie de faire les chiffres parce que quand on aborde les chiffres dans le domaine de la médiation, il y en a qui sortent leur calculette, ce qui le gène beaucoup mais il se fera un plaisir d'essayer de répondre à la question. Pour le logement supplémentaire, la proposition qui va être intégrée dans le cadre des travaux de minime importance répondra à la préoccupation d'autant qu'ici il n'est pas question de supprimer le permis d'urbanisme, il est question de libérer l'octroi du permis d'urbanisme à une intervention de l'architecte parfois coûteuse pour vraiment des travaux qui ne le méritent pas.

On a évoqué le problème d'installations sanitaires, le service du Médiateur a eu un dossier sur la simple installation d'une boîte aux lettres et d'une porte où on arrivait à une situation quasiment kafkaïenne, donc, il faut pouvoir limiter mais tant le ministre que l'administration avaient déjà marqué «un avis favorable» à l'évolution de cette législation, il y a déjà maintenant près d'un an.

M. Antoine, Ministre du Logement, des Transports et du Développement territorial, déclare, loin de vouloir polémiquer, du reste, qu'il se devait, à la fois, de défendre l'administration et de restituer la vérité des chiffres, pour bien montrer l'évolution purement fantaisiste des chiffres. Tout à l'heure, il a dit trente-cinq mille dossiers, 2 % de recours, cela veut dire qu'on a à peu près sept cents ou sept cent cinquante dossiers de recours par an. A en croire M. Charles Michel, cela voudrait donc dire que depuis l'arrivée du nouveau ministre, il n'a pas signé un seul dossier de recours. Rien que cet argument-là semble suffisamment péremptoire.

La Région a un problème dramatique de fonctionnaires dans les services extérieurs. Il reste dans les services extérieurs peu d'agents disponibles pour aider les communes ou obtenir des rendez-vous, non pas que ces fonctionnaires ou leurs auxiliaires ne veuillent pas vous recevoir, mais aujourd'hui, il n'y a plus personne, nous avons des carences de recrutement épouvantables, simplement parce qu'on a décidé, une

fois pour toutes, de ne plus recruter dans la fonction publique. Il faut rendre hommage à Philippe Courard, qui ce jeudi, au Gouvernement, va déposer une première série de recrutements dans les services extérieurs parce que la Région a besoin d'agents en nombre et si possible en qualité afin de faire progresser l'examen des dossiers.

Quand quelqu'un va en commission de recours, comment cela se passe-t-il ? C'est une proposition triangulaire, la personne est entendue. Depuis le décret de 2002, c'est une pratique que l'on peut comprendre mais qui a retardé terriblement l'examen en commission, on suggère à la personne d'introduire des plans modificatifs en disant : mais si vous faites ceci, nous, membres de la commission, nous pourrons marquer notre accord. Ce n'est pas le rôle de la commission. La commission n'est pas une instance d'instruction, elle doit donner un avis sur le dossier tel qu'il lui est remis. Or, et c'est d'ailleurs pour cela qu'une note au Gouvernement a été déposée car il a été constaté que depuis des mois que la commission s'est trompée en s'instituant en un niveau supplémentaire entre l'administration centrale et le cabinet et donc, on voit des personnes qui en toute bonne foi rechangent vite leur plan parce qu'elles pensent que la commission finalement à l'autorité de donner le permis. C'est une erreur, la commission donne un avis sur le dossier tel qu'il est, pas sur ce qu'il devrait être qu'il soit, parce qu'on en arrive alors à des situations épouvantables où on modifie les plans mais où la commune d'origine n'a pas été prévenue et donc, n'a pas fait l'enquête publique nécessaire à la délivrance du permis. Ce sont des situations kafkaïennes aujourd'hui qui font que l'on apporte au cabinet le septante-troisième jour le dossier, en disant : il reste deux jours pour l'examiner.

Il faut bien savoir que lorsque le dossier quitte la commission, il ne retourne pas à l'administration, il va directement au cabinet et donc le cabinet est obligé de réécrire tout l'arrêté puisqu'il faut tenir compte de l'avis de la commission et comme la commission, dans la plupart des cas, a intégré les plans modificatifs, le Ministre doit dire pourquoi oui ou pourquoi non. Donc, au cabinet, il y a une dizaine de personnes qui ne font que du travail administratif, ce qui n'est pas le travail d'un cabinet ministériel.

Quand Monsieur le Président affirme que les gens ignorent la procédure, les demandeurs téléphonent à l'administration de l'urbanisme et à l'accueil du cabinet, ils viennent réclamer leur permis parce que l'entrepreneur est prévenu, parce qu'il y a le crédit hypothécaire qui est lié, …

M. le Président a raison sur le point de la confidentialité des délibérations de la commission, il y a trop de courrier où l'on dit : grâce à mon intervention, la commission a émis un avis favorable, il ne manque plus que la signature du ministre. C'est pourquoi, le Gouvernement wallon, jeudi dernier, a approuvé un arrêté revoyant la composition et le fonctionnement de cette commission dans le sens souhaité.

M. Senesael remercie M. le Médiateur de la confirmation du permis de logement dans les habitations groupées, et M. le Ministre pour sa réponse sur le décret «transport scolaire». L'orateur croit que le président devrait réinscrire ce point à l'ordre du jour lors d'une prochaine commission parce qu'il nécessite vraiment un débat.

M. Stoffels demande quelques précisions supplémentaires. Tantôt le ministre a dit que, dès que l'impact en matière d'urbanisme est constaté et dès que le collège en aura connaissance, il doit réagir. En pratique, il est possible que certains collèges ne réagissent pas. Tantôt, il a affirmé que si les collèges ne réagissaient pas, un jour, ils devraient rendre des comptes. Qu'est-ce que cela veut dire concrètement ?

M. Antoine, Ministre du Logement, des Transports et du Développement territorial, explique que si le collège n'a pas donné suite à une infraction, il suffit de donner une copie au fonctionnaire délégué qui alors dispose des agents pour faire dresser le procès-verbal et le fonctionnaire délégué va évidemment écrire au collège en demandant sa position. Il y a deux voies potentielles mais il faudrait vérifier dans le Code pénal, si un bourgmestre qui est un agent déconcentré et qui n'appliquerait pas un décret avec des infractions pourrait être tenu responsable du fait qu'il n'a pas fait procéder au constat de l'infraction.

Parce que les bourgmestres sont assermentés et doivent faire respecter la loi et le décret.

M. Stoffels demande si, dans la pratique, cela veut dire, que si l'administration a constaté l'infraction et qu'elle en a fait rapport au collège qui ne réagit pas, cette même administration va devoir informer le fonctionnaire délégué ? Comment le fonctionnaire délégué aura-t-il l'information ?

M. Antoine, Ministre du Logement, des Transports et du Développement territorial, réplique que le demandeur, s'il ne voit pas de réaction dans le chef du collège saisit le fonctionnaire délégué. Et en pra-

tique, si le collège ne réagit pas, le fonctionnaire délégué, après un certain temps, réécrit en demandant quelle est l'attitude du collège.

M. Walry souligne que tous les collèges recourent un certain nombre de fois par an à ce type de procédure et ce qui est le plus désespérant, c'est qu'à la fin de la procédure avec un collège qui veille véritablement à faire respecter les règlements, on dépose plainte *in fine* devant les tribunaux et ceux-ci classent sans suite, ce qui donne un sentiment d'impunité. Cela ne va pas !

M. Antoine, Ministre du Logement, des Transports et du Développement territorial. L'affaire Sagawe a vraiment marqué une distance entre le monde politique et le monde judiciaire. Le monde judiciaire avait tout fait puisque M. Sagawe avait épuisé les recours, y compris au niveau européen, et on n'a jamais procédé à la démolition. Dès lors qu'un accord entre les groupes politiques de la majorité se dégagera, mais pourquoi pas aussi avec ceux de l'opposition, certaines sanctions exemplaires seront exécutées, dont celle-là.

M. le Président propose de clôturer les travaux en remerciant les commissions de leur participation et le Médiateur pour son rapport, sa disponibilité ses conclusions et ses suggestions, ainsi que M. le Ministre pour l'éclairage qu'il a apporté.

*

* *

3. ANNEXE 2

EXAMEN DU NEUVIÈME RAPPORT ANNUEL DU MÉDIATEUR DE LA RÉGION WALLONNE AU PARLEMENT WALLON (Doc. 78 (2004-2005) - N° 1) PAR LA COMMISSION DE L'ACTION SOCIALE, DE LA SANTÉ ET DU LOGEMENT

EXPOSÉ DE M. FRÉDÉRIC BOVESSE, MÉDIATEUR DE LA RÉGION WALLONNE

Le rapport annuel que **M. le Médiateur** a aujourd'hui le plaisir de présenter et commenter, en ce qui concerne les compétences de la Commission, est le neuvième de l'Institution du Médiateur de la Région wallonne. A titre personnel, ce rapport annuel est le septième qu'il dépose auprès de l'Assemblée.

Ce qui lui paraît peut-être le plus important, c'est que son rapport annuel 2003-2004 est le premier de cette nouvelle législature. C'est donc une période de cinq années d'étroite collaboration qui s'ouvre. Aux fins de l'optimaliser, il paraît fondamental à M. le Médiateur de poser les jalons sur lesquels ils vont pouvoir réfléchir et travailler.

Il se doit de préciser, d'entrée de jeu, que l'exercice 2003-2004 a essentiellement porté sur la dernière année de la précédente législature.

Il saisit cette occasion pour rendre hommage à la Commission précédente et qui, depuis 2001, n'a pas relâché sa vigilance au travail de son Institution et en particulier de l'équipe de ses collaborateurs.

De nouvelles dispositions sont venues enrichir le Règlement d'ordre intérieur du Parlement wallon, concernant la mise en place d'un nouveau processus d'examen du rapport du Médiateur. L'article 75 de ce Règlement invite chaque Commission parlementaire à se saisir du rapport annuel du Médiateur et à juger de l'opportunité de l'entendre et de dialoguer avec lui.

L'intérêt de ces rencontres entre le Médiateur et les parlementaires est double. D'une part, cet échange de vues permet d'aborder certains aspects thématiques du rapport et d'attirer l'attention des parlementaires sur les problèmes et recommandations qui peuvent directement impliquer leur Commission. D'autre part, cette procédure, par l'approche détaillée, permet au Parlement d'avoir une vision plus éclairée sur le fonctionnement des services de l'Administration et sur celui de l'Institution du Médiateur elle-même.

Ces rencontres sont également le lieu privilégié où le Médiateur peut dialoguer avec les députés wallons sur des points précis. Elles permettent, outre le travail de fond, de créer des conditions d'une confiance mutuelle basée sur un intérêt réciproque : l'amélioration du service public.

En ce début de législature, l'intérêt de cette initiative est grandement renforcé pour asseoir un dialogue constructif destiné à produire des efforts concrets à brève échéance.

Il est indéniable que les débats qui ont eu lieu au sein des diverses Commissions parlementaires, dont celle-ci, ont permis de faire évoluer positivement certaines observations, remarques ou recommandations formulées.

M. le Médiateur se réjouit à cet égard de la proposition de décret visant à modifier le décret du 22 décembre 1994 portant création de l'Institution de Médiateur de la Région wallonne, dont il vient de prendre connaissance.

L'intervenant tient à associer à ces remerciements le Gouvernement – le précédent comme l'actuel – ainsi que l'Administration, avec lesquels les efforts de compréhension et de collaboration ont été sans cesse croissants, dans le sens positif du terme. Nous sommes aujourd'hui bien loin des premières années où l'esprit de confrontation primait considérablement sur celui de la coopération.

Pour réussir, la médiation s'inscrit nécessairement dans un contexte alchimique où se lissent des rapports divergents voire conflictuels entre les Administrés et l'Administration.

M. le Médiateur a toujours défini dans ses priorités de concourir par tous les efforts à l'amélioration des relations avec ces partenaires privilégiés de la médiation que sont la population et l'Administration. Sans oublier bien entendu le Parlement wallon qui est l'interlocuteur naturel du Médiateur. Si l'action du Médiateur porte sur une vision et une écoute particulières relatives au fonctionnement des autorités administratives régionales wallonnes, le Parlement wallon est sans aucun doute le porte-voix, l'amplificateur des remarques, observations ou recommandations qu'il juge pertinentes et opportunes.

Au terme de son premier mandat, à l'échéance du 18 février 2004, M. le Médiateur a réalisé un bilan sur l'évaluation des actions entreprises, certes de son point de vue mais en s'efforçant d'être le plus objectif possible. On en retrouve quelques traces dans la partie 2 du présent rapport, définissant les axes stratégiques pour l'avenir. Le bilan complet figure en première partie du précédent rapport qui a été adressé à chaque membre de la nouvelle Assemblée au cours de l'été dernier.

Des pistes ont été explorées, des chantiers entrouverts. Son souhait bien sûr est de poursuivre et de mener à terme les actions entreprises. La proposition de décret que M. le Médiateur vient d'évoquer peut sans conteste y contribuer.

Du point des vues des contacts avec l'Administration, s'il faut reconnaître que de grands pas ont été franchis et certains obstacles levés, force est cependant de constater que des défis majeurs demeurent pour stabiliser les relations de médiation dans un rapport de confiance et de progrès mutuel. Dans cet esprit, au fil des années et des rapports annuels, M. le Médiateur a particulièrement veillé à faire évoluer de manière positive le ton dans la présentation et le style. Son objectif est en effet de considérer l'Administration comme un partenaire indispensable, un allié objectif, nécessaire pour conduire toute action de médiation. La Charte de bonne conduite administrative que le Gouvernement wallon précédent a intégrée dans le Code la fonction publique apporte, elle aussi, une contribution significative à cette préoccupation et aux attentes que M. le Médiateur a, à maintes reprises, réitérées. Cette Charte constitue un élément concret du trait d'union qui unit l'administré-l'usager aux fonctionnaires dans la relation administrative. Le rôle conféré au Médiateur par cette Charte s'inscrit dans l'esprit participatif de cette nouvelle relation de type contractuel.

Le rôle du Médiateur n'est pas de stigmatiser son action uniquement sur le seul fait négatif, en mettant le cas échéant en cause telle ou telle Administration et, par voie de conséquence, tel ou tel fonctionnaire, mais aussi de mettre en lumière des possibilités de remédiation et d'amélioration du service public.

C'est pourquoi, contrairement aux années antérieures où l'analyse des réclamations était abordée en fonction des Administrations et Organismes d'intérêt public, M. le Médiateur a décidé de présenter son rapport annuel sous l'angle des matières régionales wallonnes, en fonction de leur répartition au sein des différents Commissions parlementaires.

Ce changement s'inscrit dans le souci d'une meilleure lisibilité et dans la volonté renforcée de calquer le rapport annuel du Médiateur sur les activités du Parlement wallon, et plus particulièrement celles liées aux modalités d'audition du Médiateur par les Commissions parlementaires.

Testant devant les Commissaires cette nouvelle présentation, M. le Médiateur ose espérer qu'elle répondra favorablement à leur attente.

Il se réjouit d'autant plus de la présente audition en raison de l'importance, non seulement chiffrée, mais également intrinsèque des matières gérées par la Commission, qui touchent des aspects fondamentaux de la qualité de vie des citoyens.

Au cours de l'exercice, le Médiateur a reçu mille six cent cinquante-trois réclamations, soit une augmentation de l'ordre de 9 % du nombre des réclamations par rapport à l'exercice précédent.

Les réclamations traitées par le Médiateur, qui relèvent des matières de la Commission de l'Action sociale, du Logement et de la Santé, constituent une part prépondérante des dossiers traités annuellement par son Service. Au cours de l'exercice 2003-2004, trois cent septante-cinq réclamations, soit plus d'un tiers des neuf cent quarante-trois dossiers instruits, concernent les compétences de cette Commission.

Dans un souci de clarté, M. le Médiateur propose de scinder les matières ressortissant du Logement et celles qui concernent les Affaires sociales et la Santé.

1. Le Logement

Les dossiers relatifs au logement, dans son ensemble, c'est-à-dire, les aides au logement et le logement social, se chiffrent à trois cent vingt-deux. On peut relever une constance dans la proportion des réclamations reçues ainsi que dans leur objet.

1.1. Les aides aux particuliers

Deux cent trois dossiers concernant la Division du logement ont été enregistrés. La D.G.A.T.L.P., et particulièrement la Division du logement, est donc la première Administration, en termes quantitatifs, visée par les réclamations adressées au Service du Médiateur. Toutefois, M. le Médiateur voudrait rappeler qu'il convient d'aborder les données statistiques avec une certaine réserve surtout dans les matières qui impliquent une sensibilité particulière dans le chef des citoyens.

A l'instar des années antérieures, c'est la prime à la réhabilitation qui suscite le plus de réclamations. quatre-vingt-trois dossiers ont, en effet, été enregistrés pour ce dernier exercice. Viennent ensuite le «prêt jeunes» avec trente-sept dossiers, les allocations de déménagement et de loyer (vingt-cinq dossiers), l'assurance contre la perte de revenus (vingt dossiers) et la prime à la construction (dix dossiers).

D'une manière générale, 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. Des réclamations instruites, il continue de s'avérer que les administrés – ceux qui interpellent le Médiateur à tout le moins – ne sont pas toujours en possession des données complètes et correctes pour introduire valablement leur dossier et qu'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 de M. le 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 telles les structures «Info-Conseils Logement». Les réformes annoncées par le Ministre du Logement sont plus que jamais d'actualité.

1.1.1. Prime à la réhabilitation

En ce qui concerne la prime à la réhabilitation, les litiges concernent à peu près tous les stades de la procédure : de la nature des travaux, objets de la prime, à la nature du logement, aux travaux effectués avant la notification provisoire, au calcul de la prime, aux délais de paiement et au remboursement en cas de situations infractionnelles.

Il peut s'agir d'un différend relatif au rapport de l'estimateur sur la nature des travaux «subsidiables». Si, dans plusieurs cas, il faut reconnaître que l'Administration a accepté de déléguer un autre estimateur, afin de réévaluer les travaux, il est, selon M. le Médiateur, comme il l'a relevé au cours de ses différents rapports d'activités, regrettable qu'il n'existe pas dans la réglementation une procédure contradictoire et formalisée, qui permette à l'administré de contester une estimation. Une procédure de traitement des réclamations de première ligne lui semble être une solution adéquate pour gérer ce genre de conflit. Au cours de l'année 2002, une expérience-pilote avait été menée au sein de la Division du logement. Sur base du nombre relativement peu élevé de réclamations, cette expérience n'a pas été renouvelée. Si en termes quantitatifs, ce projet n'a pas rencontré le succès escompté (peut-être du fait que beaucoup d'administrés n'avaient pas connaissance de la possibilité de recourir à cette procédure), M. le Médiateur pense toutefois qu'il serait souhaitable de réanalyser l'opportunité d'un tel mécanisme. Sous la précédente législature, une proposition de décret de l'Assemblée, octroyant un droit de réclamation à l'égard d'administrations, avait été déposée à ce propos et prise en considération par le Gouvernement wallon.

Autre source de litiges encore trop fréquente malgré une réglementation stricte et claire, il s'agit des travaux réalisés avant la notification provisoire. Depuis l'existence du Service du Médiateur de la Région wallonne, de nombreuses réclamations ont trait au refus de l'Administration d'octroyer la prime, au motif que les travaux susceptibles d'être subsidiés ont été entamés avant l'autorisation préalable de l'Administration. Dans ces hypothèses, l'Administration a toujours été catégorique – comme le Ministre d'ailleurs –

quant au maintien de son refus, du fait que cette formalité résulte de dispositions réglementaires présentant un caractère impératif, non susceptibles de dérogation.

Cette position de rigueur 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. Toutefois, il a été relevé que dans certaines circonstances particulières, des modalités de dérogation pourraient être envisagées sans que cela n'enfreigne l'esprit de la réglementation.

Autre domaine de tension que M. le Médiateur souhaiterait évoquer, c'est celui du remboursement de la prime dans les situations infractionnelles, le plus souvent traduites par le non-respect de l'obligation d'habiter à titre principal l'immeuble, objet de la prime, pendant la durée réglementairement prévue.

Dans le cadre des demandes de remboursement, l'Administration se réfère à la notion de force majeure et de circonstances exceptionnelles pour déterminer si le non-respect de l'engagement réglementaire pris par le bénéficiaire était légitime et pouvait l'exonérer en tout ou partie du remboursement de l'aide perçue. Dans la plupart des dossiers, les motifs invoqués par le bénéficiaire de la prime ne peuvent à suffisance justifier l'infraction (conflit de voisinage, divorce…). Dans d'autres dossiers, par contre, l'intervenant a souligné que la légitimité du motif invoqué aurait pu être appréciée de façon plus souple par référence aux critères de la force majeure et des circonstances exceptionnelles. Il se réfère, à titre d'exemple, à un dossier, concernant une personne au chômage qui avait pris la décision de s'expatrier avec sa famille à l'étranger pour avoir un emploi. L'Administration avait refusé de rencontrer la position du Médiateur qui lui demandait de faire preuve de souplesse, en considérant le motif comme légitime, même s'il ne s'agissait pas au sens strict d'une circonstance imprévisible et exceptionnelle.

Une évolution favorable a été relevée à cet égard. Dans plusieurs dossiers, l'Administration s'est, en effet, montrée réceptive à certains arguments en équité émis par le Médiateur. A titre d'exemple, la Division du logement a accepté de considérer des motifs d'ordre professionnel comme pouvant justifier du non-respect de non-aliénation de l'immeuble.

Quant au montant du remboursement des aides au logement, M. le Médiateur maintient néanmoins sa recommandation visant à ce que les modalités de remboursement soient entérinées par un arrêté du Gouvernement wallon, tel que cela est prévu par le Code du logement, ce qui offrirait davantage de garanties quant à son opposabilité aux tiers et ôterait le sentiment, souvent injustifié, de certaines personnes d'être à la merci de la décision arbitraire d'un fonctionnaire.

1.1.2. Prime à la construction

En ce qui concerne la prime à la construction, le Service du Médiateur a eu à connaître au cours de l'exercice rapporté dix réclamations. Le constat formulé antérieurement persiste. Le problème soulevé concerne l'appréciation de la notion de «noyau d'habitat» telle qu'elle est définie par la circulaire ministérielle du 5 mai 1999.

Le Médiateur avait soulevé dans ses précédents rapports d'activités, la confusion que laissait transparaître cette notion, dans la mesure où certains demandeurs l'assimilaient à la notion de zone d'habitat, notion évidemment beaucoup plus large. Suite à ce constat, il avait suggéré que les folders de présentation de cette prime informent davantage des conditions restrictives liées à cette notion de «noyau d'habitat». Cette clarification lui apparaissait d'autant plus utile que l'Administration fait des dispositions de la circulaire, déjà très restrictives, une application extrêmement stricte.

L'Administration a répondu favorablement à cette suggestion. Les efforts de lisibilité et de clarification de l'information semblent avoir porté leurs fruits, si l'on s'en réfère à la diminution du nombre de plaintes enregistrées au sein du Service du Médiateur.

La redéfinition du noyau d'habitat est annoncée depuis plus de deux ans mais n'a pas encore été à ce jour finalisée. Cette redéfinition sera l'occasion de clarifier cette notion et de lever les difficultés d'interprétation actuellement au centre des réclamations.

1.1.3. «Prêt jeunes»

L'instruction de plusieurs dossiers concernant cette aide régionale a révélé le manque de rigueur de certains organismes de crédit par lesquels transitent les demandes. Certains de ces organismes invitent les

emprunteurs à signer l'acte de prêt avant la décision de l'Administration et ce, au mépris des dispositions réglementaires.

Un autre sujet de litige fréquent a trait à la valeur vénale ou à la valeur de construction de l'immeuble.

Dans le cadre de l'acquisition d'un logement, la réglementation précise que c'est la valeur vénale qui doit être prise en considération. Cette notion est floue et pose des problèmes d'interprétation.

L'Administration estime que c'est la valeur du logement, tel qu'il sera occupé pendant toute la période d'intervention de la Région wallonne, soit huit ans, qui doit être prise en compte, si l'on veut respecter cette condition. C'est, dès lors, la valeur vénale après travaux qui doit être vérifiée.

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.

De même, la notion de coût de construction est ambiguë et génératrice de litiges. L'Administration, en toute logique, estime qu'elle englobe la main-d'œuvre, même si les travaux sont effectués personnellement par les demandeurs. Une modification de l'arrêté du Gouvernement wallon visant à définir plus précisément le logement pouvant faire l'objet d'un «prêt jeunes» permettrait de lever certaines ambiguïtés.

En ce domaine, le Médiateur a pu également constater que les demandeurs n'étaient pas toujours de bonne foi, tentant de produire de nouvelles expertises qui, de facto, situaient l'habitation en dessous du plafond réglementaire.

La mise en place d'une procédure de recours organisée, qui vient d'être d'évoquée, s'avérerait opportune dans le cadre du «prêt jeunes». Actuellement, les personnes qui contestent une décision de refus, ne disposent d'aucune voie de contestation formalisée. Rappelons aussi que le droit de contester une décision ou un acte administratif est un des principes fondamentaux du fonctionnement du Service public.

1.1.5. ADEL

Les dossiers de réclamations relatifs aux allocations de déménagement et de loyer, proviennent, essentiellement de personnes de milieux défavorisés au statut précaire, qui s'adressent au Médiateur par manque d'information, tant au sujet de la procédure qu'au niveau des délais de paiement. Ces réclamations méritent une attention particulière dans la mesure où cette aide constitue le plus souvent une ressource essentielle pour ses bénéficiaires et que tout retard peut entraîner des conséquences dommageables (cessation de paiement du loyer par exemple).

1.1.6. Remarque complémentaire concernant les aides aux logements : la jurisprudence administrative

Concernant les aides aux logements, une remarque complémentaire paraît justifiée. Certaines décisions de l'Administration procèdent de l'application d'une jurisprudence administrative interne qui s'apparente, compte tenu de sa précision et de son élaboration, à un «code» indispensable pour instruire les dossiers, en complément d'une réglementation qui ne règle pas tout. Comme il l'a indiqué dans ses rapports d'activités successifs, M. le Médiateur ne remet nullement en cause l'existence et encore moins la qualité de cette jurisprudence administrative. Son interrogation porte toutefois sur la nature juridique de celle-ci et le degré de son opposabilité aux tiers, aux administrés, ainsi d'ailleurs qu'au Médiateur.

Il n'est en effet pas rare que cette jurisprudence administrative lui soit opposée avec la même rigueur que le texte réglementaire. De ce point de vue, une jurisprudence administrative interne qui relève de l'appréciation de l'Administration, sans être confortée par une mesure décrétale ou ministérielle, ne lui semble pas donner aux tiers la garantie et la sécurité juridique légitimes. D'autre part, quand il est parfois fait grief à l'Administration de trop de rigorisme ou de légalisme dans l'application d'une réglementation, ces caractéristiques sont le plus souvent confortées par une jurisprudence interne, interprétative, qui pourrait ne pas toujours traduire l'esprit du législateur.

En ce sens, une recommandation a été formulée en ce qui concerne la définition de «l'enfant handicapé à charge». Cette recommandation résulte d'un dossier où l'Administration avait refusé de reconsidérer sa position, qui excluait un enfant handicapé majeur mais sous statut de minorité prolongée et fiscalement à charge de ses parents, en prétextant l'application d'une circulaire interne.

On peut s'interroger sur la validité de l'interprétation avancée par l'Administration, celle-ci résultant de l'application d'une jurisprudence administrative. Les éléments sur lesquels l'Administration se fonde

émanent d'une décision ministérielle prise dans un dossier similaire. Telle interprétation ne peut, selon M. le Médiateur, être valablement opposée aux administrés. La recommandation préconise, par conséquent, de définir plus précisément et d'entériner la notion d'enfant à charge dans une disposition réglementaire.

1.2. Le logement social

En ce qui concerne la Société wallonne du Logement et les Sociétés de logement de service public, 116 dossiers ont été enregistrés pour cet exercice soit 46,59 % des dossiers relatifs aux O.I.P. Le secteur du logement social est évidemment un domaine extrêmement sensible et difficile si l'on s'en réfère à la situation souvent précaire des candidats-locataires et des locataires, ainsi qu'aux difficultés financières que connaît ce secteur. De l'analyse générale des dossiers instruits au sein du Service du Médiateur, quatre domaines s'en dégagent, deux principaux et deux secondaires.

Les principaux domaines d'intervention concernent l'attribution d'un logement social et les conditions de vie dans les logements sociaux. Les autres demandes touchent davantage aux conditions juridiques du contrat de bail, notamment les problèmes liés au paiement du loyer ou au remboursement de la garantie locative.

1.2.1. Attributions des logements sociaux

L'insuffisance du nombre d'habitations disponibles pour répondre aux demandes de logement social et les délais d'attente sont à l'origine de nombreuses réclamations.

L'application des règles de priorité, la notion de logement adapté mais aussi le fait que l'attribution soit fonction des habitations qui se libèrent expliquent souvent les motifs pour lesquels les demandes de logement ne peuvent être satisfaites dans l'immédiat. Aussi, l'intervention du Médiateur consiste généralement à informer plus largement le citoyen sur l'état d'avancement de sa candidature et sur les priorités qui lui sont attachées.

Le Service du Médiateur invite par ailleurs à introduire une candidature auprès d'autres Sociétés de logement social ainsi qu'à contacter l'autorité communale ou une Agence immobilière sociale qui serait susceptible de les aider à trouver un logement adapté à leurs revenus.

Le manque de transparence dans les procédures d'attribution est également décrié dans de nombreuses réclamations. Les candidats se heurtent souvent à des difficultés pour accéder aux informations relatives à la libération éventuelle de logements et au respect des règles de priorité.

Au travers des réclamations qui sont analysées, il est par ailleurs constaté, à de nombreuses reprises, que beaucoup de candidats à l'obtention d'un logement social ignorent qu'un droit de recours devant la S.W.L. leur est ouvert, lorsque leur candidature a été écartée de manière irrégulière. Une meilleure information des candidats-locataires, quant aux voies de recours qui leur sont offertes, s'avère nécessaire.

Ces constats ont suscité une double recommandation visant à une meilleure information des candidats-locataires.

Aussi, le Médiateur recommande, d'une part que les accusés de réception des candidatures mentionnent, de manière systématique, les voies de recours existantes et leurs modalités d'introduction et, d'autre part, afin que ces recours puissent être exercés de manière optimale, que des mesures de publicité lors de l'attribution d'un logement soient instaurées. De telles mesures de transparence contribueraient à ôter le sentiment d'injustice, ressenti, à tort ou à raison, par nombre de candidats-locataires.

Certains dossiers mettent également en exergue les conséquences de l'application stricte et rigoureuse de dispositions réglementaires relatives à l'attribution d'un logement social. A titre d'exemple, M. le Médiateur évoquera le cas d'une famille nombreuse de cinq enfants qui pouvait réglementairement prétendre à l'occupation d'un logement «adapté», c'est-à-dire comportant en l'espèce quatre chambres à coucher. Un logement disponible de trois chambres a été refusé, parce qu'inadapté. Cette solution aurait cependant permis d'enrayer la situation sociale pénible de cette famille. Le sens de l'équité n'aurait-il pas pu ici pleinement jouer, afin de retenir une solution adéquate au problème posé qui entre, selon le Médiateur, parfaitement dans l'esprit du législateur.

Au regard de certaines situations sociales, les règles d'attribution peuvent donc s'avérer inadaptées. Une évaluation et une réforme du mécanisme de points, annoncées dans la D.P.R., apparaissent judicieuses.

1.2.2. Cadre de vie

En ce qui concerne les réclamations relatives au cadre de vie, ce sont principalement les problèmes de vétusté, de salubrité et de sécurisation des logements qui sont pointés du doigt.

Le programme exceptionnel d'investissement pour la sécurisation et la salubrité du parc locatif (P.E.I.) s'avère à cet égard une mesure importante. Cet assainissement devrait également avoir une influence positive sur la diminution des charges locatives et devrait permettre la remise en location de près de deux mille logements jusqu'aujourd'hui inoccupés parce qu'insalubres.

Ce programme qui vient de débuter pose la question délicate du relogement des locataires pendant la période des travaux. Des réclamations à ce propos sont actuellement analysées. Dans ce cadre une réflexion est en cours avec la S.W.L. afin de définir un mode de gestion du relogement des personnes concernées qui puisse prendre en compte les intérêts de chacune des parties.

1.2.3. Calcul des charges locatives

Dans certains cas se pose la question de l'information au locataire en matière de fixation des charges locatives. En effet, il est parfois impossible, au vu des documents envoyés par la S.L.S.P. de comprendre le mode de calcul des charges et donc, le cas échéant, d'en contester le montant. Un effort de pédagogie et de transparence doit être opéré.

1.2.4. Problèmes d'arriérés de paiement de loyer et d'expulsion

On relève chaque année quelques dossiers en la matière. Le Médiateur est conscient que les Sociétés ne peuvent laisser perdurer des situations de loyers impayés et qu'elles se doivent de réagir en conséquence. Dans des dossiers concernant des personnes au statut plus que précaire, le Médiateur interroge toutefois la Société concernée afin de déterminer si une reconsidération de la décision d'expulsion ne peut être envisagée ou du moins assouplie, en permettant au locataire de rester dans le logement jusqu'à ce qu'il ait trouvé une autre habitation.

De l'instruction de ces dossiers, il s'est avéré que certaines Sociétés ont fait preuve d'une réelle indulgence en décidant de réintégrer les locataires dans les logements et en leur consentant, à nouveau, des facilités de paiement pour résorber leurs arriérés.

EXPOSÉ DE M. JANDRAIN, REPRÉSENTANT DU MINISTRE DU LOGEMENT, DES TRANSPORTS ET DU DÉVELOPPEMENT TERRITORIAL

M. Jandrain, représentant le Ministre du Logement, des Transports et du Développement territorial, empêché**,** tient à souligner le fait que M. le Ministre accorde une importance particulière au rapport du médiateur puisque celui-ci est l'occasion de nouer un dialogue constructif et permet de faire avancer la réorientation des réglementations dans le sens d'une amélioration d'accès au logement pour le citoyen.

1. Le logement

1.1. Les aides aux particuliers

Pour cette partie, il existe toujours une voie de recours formalisée pour les administrés. Ce qui signifie que tout refus d'octroi d'une aide ou toute décision de recouvrement d'une aide peut faire l'objet d'un recours auprès du Ministre. A ce titre, M. le Ministre est totalement conscient des différents problèmes. Les remarques formulées par M. le Médiateur rencontrent aussi certaines réflexions que M. le Ministre a pu établir lors du traitement de ces recours.

1.2. Les primes à la réhabilitation

L'estimation qui intervient dans le cadre d'une demande de prime à la réhabilitation ne peut pas faire l'objet d'un recours. M. le Ministre a bien entendu cette remarque et il va donc examiner l'opportunité de formaliser l'existence d'un recours.

Tout en sachant bien que la création formelle d'un recours ne résoudra pas tout puisqu'il faut encore que l'administré motive clairement ce recours afin de pouvoir lui réserver une suite utile. Or il est parfois difficile pour les citoyens d'appréhender le fait qu'ils doivent exposer clairement la motivation de leur réclamation. C'est un problème que rencontre d'ailleurs actuellement l'administration puisque l'administré ne motive pas suffisamment sa plainte à cet égard là.

Certains administrés entament les travaux avant d'avoir reçu la notification provisoire. M. le Ministre tient à attirer l'attention sur le fait que dans le formulaire de demande, cette obligation figure bien en caractère *gras,* et donc bien visible. Par ailleurs, sachant que c'est un problème récurrent, les agents info-conseils logement qui assurent des permanences et qui diffusent l'information auprès des citoyens ne manquent pas de rappeler cette obligation. De même que les estimateurs qui se rendent sur place pour procéder à l'évaluation des travaux, connaissant le problème, rappellent également régulièrement aux administrés cette obligation de ne pas entamer les travaux avant d'avoir reçu l'accord de Namur (N.D.L.R. : services centraux de la Division du logement).

Dans la page 37 de son rapport M. le Médiateur soulignait la multiplication des canaux d'information et l'amélioration continue de la lisibilité et de la compréhension des textes. M. le Ministre veut bien tenter d'essayer d'encore faire un effort à ce niveau-là. Mais il faut reconnaître que beaucoup d'efforts ont déjà été réalisés.

Quant au remboursement de la prime en cas de non-respect des engagements, M. Jandrain est d'accord avec M. le Médiateur pour dire que l'administration s'en réfère pour l'instant à la circulaire ministérielle de 1994. M. le Ministre tient néanmoins à faire remarquer que le décret instituant le Code du logement a été adopté en 1998 et qu'au cours de la législature précédente aucun arrêté exécutant la disposition du Code relative au remboursement de prime n'a été effectué et dès lors, M. le Ministre sait qu'il faut adopter cet arrêté et il le fera dans les meilleurs délais.

Pour ce qui concerne la prise en considération d'enfant handicapé à charge, l'administration, au fur et à mesure des décisions prises, se constitue une jurisprudence qui consiste en l'accumulation de tous les cas rencontrés. La motivation est inspirée de la jurisprudence mais l'administration explique qu'elle motive dans chaque cas et donc chaque citoyen reçoit une information transparente.

M. le Ministre pense que toute jurisprudence est toujours nécessaire dans la mesure où les textes réglementaires ne peuvent parer à toutes les situations.

Les dispositions réglementaires fussent-elles relativement précises et détaillées seront toujours accompagnées d'éléments qui ne seront pas contenus dans la réglementation. La jurisprudence a alors un caractère relativement inévitable. Et l'avantage de cette jurisprudence provient du fait que n'étant pas figé dans un texte réglementaire, elle permet également une certaine souplesse et donc une certaine évolution dans le temps en tenant compte du type de situations que l'administration rencontre au fil du temps.

1.3. Les primes à la construction

M. le Ministre est parfaitement conscient des difficultés d'application que suscite la circulaire ministérielle du 5 mai 1999, mais il a l'ambition de mener une réforme de l'ensemble des aides à l'accès à la propriété.

La préoccupation majeure du Ministre est, dans l'immédiat, la situation financière très délicate du secteur des sociétés de logement social.

Il consacre donc toute son énergie à tenter d'apporter des réponses à cette problématique en incluant la question de la réforme de la réglementation locative. Il est conscient que l'on annonce depuis un certain temps la redéfinition du noyau d'habitat mais il n'est pas possible de prendre position maintenant alors qu'il envisage une réforme beaucoup plus globale de l'ensemble des aides à l'accès à la propriété dont la prime à la construction.

1.4. Le «prêt jeunes»

M. le Ministre reconnaît qu'il n'existe aucune voie de recours formelle dans le cadre du «prêt jeunes». Néanmoins, tant la Cour des Comptes, dans son 161e cahier d'Observations, que l'étude «Comase» ont démontré le caractère peu incitatif de cette aide. Dès lors, une profonde réforme devra être menée.

Dans cette réforme, il sera tenu compte des remarques de M. le Médiateur relatives au coût de construction et à la valeur vénale.

2. Le logement social

M. le Ministre a entamé une réforme du secteur du logement social qui se traduit à deux niveaux :

– examen d'une modification du Code du logement incluant l'obligation pour les sociétés de logement d'indiquer sur toutes décisions signifiées aux administrés les voies de recours dont ils disposent pour contester cette décision ;
– l'essentiel de la réglementation figure dans des arrêtés du Gouvernement. La volonté de M. le Ministre est bien d'assurer une transparence maximale aux attributions. Une réflexion est en cours à l'heure actuelle.

De manière plus générale sur tous les aspects civils tels les contrats de bail, charges … dans la modification du Code du logement actuellement à la préparation de la seconde lecture, il est prévu de passer entre la société de logement et les sociétés de logement de service public des contrats d'objectifs parmi lesquels figurent notamment l'accueil et l'accompagnement des candidats locataires.

Et enfin, en ce qui concerne le calcul des charges et des loyers, la réforme du code actuellement à l'examen inclus cette dimension d'information maximale tant du locataire que du candidat locataire.

ÉCHANGE DE VUES

M. Marchal remercie M. le Médiateur pour son exposé. Le Commissaire voudrait avoir l'avis de M. le Médiateur à propos du système de points servant à l'attribution des logements sociaux. Il trouve que la pondération des points est mauvaise en ce sens qu'elle accorde des priorités quasiment absolues à la femme seule ayant un enfant à charge alors que la personne handicapée ne reçoit que deux points. Il y a donc un décalage manifeste. De plus, la personne qui omet de renouveler sa candidature chaque année perd sa priorité. De nombreux candidats locataires ignorent qu'ils doivent procéder à ce renouvellement. Un effort d'information est à envisager.

M. Jandrain répond que M. le Ministre envisage une évaluation de l'actuel système à points.

Mme. Lissens remercie également M. le Médiateur pour son exposé. La Commissaire explique que comme chaque année, celui-ci déplore le manque de transparence dans l'attribution des logements sociaux, le manque de publicité des décisions, d'information sur les voies de recours. A ce sujet, elle souhaiterait savoir si des mesures ont été prises pour améliorer cette situation et dans l'affirmative quelles sont-elles ?

En réponse aux commissaires, **M. le Médiateur** explique qu'il est vrai que les réclamations qu'il reçoit ne lui permettent pas nécessairement d'avoir une vision critique du système d'attribution de points. Le mécanisme qui existe depuis quelques années s'est amélioré par rapport à la situation antérieure. Cependant, il s'avère nécessaire de revoir et d'évaluer le processus.

Par contre, le problème de renouvellement des candidatures est aussi interpellant.

Il est certain que les candidats locataires ne sont pas toujours correctement informés de l'obligation de renouveler leur candidature ce qui engendre la perte possible d'obtenir un logement. Il faudrait donc effectivement procéder à plus de transparence dans l'attribution des logements sociaux. Il n'y a pas d'opacité à travers les réclamations mais les informations ne sont pas disponibles pour le candidat locataire. Il pense que le locataire devrait pouvoir s'adresser directement à la société de logement afin de connaître sa situation en termes de nombre de points et le classement de sa candidature par rapport au

nombre de candidats. Il doit y avoir un effort de transparence, de communication à produire dans le chef des différentes sociétés de logement social.

En Flandre, il existe un registre des attributions des logements qui peut être consulté par tout un chacun. Il faut savoir qu'un mécanisme de recours existe au niveau de la S.W.L.

M. Fourny d'ajouter, concernant la problématique des points, que l'objectivation s'est faite en 1999. Il constate également le manque de transparence des possibilités de recours.

Bien qu'il y ait une jurisprudence qui a force de loi, le Commissaire se demande s'il ne serait pas plus judicieux, pour la défense des droits des locataires, de transmettre le recours à une autorité indépendante, en créant, par exemple un poste de médiateur du logement en Région wallonne ? M. le Médiateur pense-t-il que cette autorité indépendante pourrait voir le jour ?

M. Devin remercie également M. le Médiateur pour son exposé. Le commissaire propose de réfléchir à la création d'une structure plus locale tel un service communal du logement qui, fort de la proximité de son service, de la connaissance des gens pourrait agir de façon plus efficace.

M. le Médiateur répond qu'il existe déjà un acteur de recours à travers la S.W.L. Celle-ci gère un contentieux relativement important au niveau des logements sociaux. A titre personnel, M. le Médiateur, ne se dit pas favorable à une démultiplication des médiateurs sectoriels. Un médiateur régional existe. La matière du logement est une matière régionale et donc à ce stade une seule institution paraît suffisante. Le processus pourrait être complété par la procédure de gestion de réclamations de première ligne qui peut être traitée de manière interne dans les administrations et dans les sociétés déjà existantes. A la proposition de communaliser davantage encore le processus du logement, le risque est d'encore augmenter les charges des communes qui interviennent déjà dans de nombreux domaines. Cette proposition est à rapprocher de la proposition de développer la médiation communale. La médiation communale est le processus de l'instauration d'une médiation à l'échelon des pouvoirs locaux qui pourrait prendre l'aspect logement en considération. Faut-il un service du logement propre à la commune, M. le Médiateur laisse le soin au Parlement d'en décider.

A la question de M. Fourny, **M. Jandrain** répond que sous la précédente législature une proposition d'instaurer une autorité indépendante qui statuerait sur ces recours avait déjà été évoquée.

M. le Ministre en tiendra notamment compte.

Quant à la question de M. Devin sur le placement au niveau communal de l'instance de recours du citoyen, l'intervenant répond qu'il en fera part à M. le Ministre.

A M. Jandrain, représentant de Monsieur Antoine Ministre du Logement, des Transports et du Développement territorial, **Mme Lissens** fait remarquer que dans le cadre du «prêt jeunes», aucune voie de recours n'est ouverte à l'administré. C'est donc le Conseil d'état qui est compétent pour réformer une décision de l'Administration en la matière. M. Le Ministre, a-t-il abordé cette problématique ? A-t-il pensé à d'autres procédures de recours que celle unique du Conseil d'état ?

M. Jandrain explique qu'il n'y a effectivement pas de voie de recours formel dans l'état actuel des choses. Cependant M. le Ministre entend y remédier lors de sa réforme.

Mme Lissens demande ce qu'il en est de la notion plus objective de la valeur vénale pour l'octroi d'un certain nombre d'aides ? Le rapport entre la taille du logement, sa surface habitable et son prix ne serait-il pas envisageable ? D'autres pistes ont-elles été explorées ?

Qu'en est-il de l'adaptation de ces montants par rapport à la situation du budget ?

M. Jandrain répond que M. le Ministre est bien conscient de la difficulté des plafonds des valeurs vénales fixés dans la réglementation actuelle. Il s'est dit particulièrement sensible au problème de la pression immobilière qui existe dans certaines régions. Et il est vrai qu'une maison de même structure totale n'aura pas la même valeur vénale en fonction de la région dans laquelle elle se trouve. M. le Ministre compte bien intégrer ce problème dans la réforme qu'il va mener.

Mme Lissens fait remarquer qu'il existe un problème récurent concernant l'information et la lisibilité du calcul du montant des charges locatives. Qu'en est-il aujourd'hui ? Quelles pistes sont explorées pour améliorer le système ?

A Mme Lissens, **M. le Médiateur** répond qu'il est vrai qu'il ne relève pas aujourd'hui d'évolution ou de modification dans le processus. Il souligne sa difficulté d'intervention dans le domaine du logement social. En effet, sa mission de service public consiste en l'attribution du logement, en la définition des modes de calculs du loyer mais à côté de cela, existent des modalités contractuelles de droit privé qui régissent la relation entre le locataire et la société de logement de service public et pour lesquelles le médiateur n'intervient pas.

Il reconnaît que les processus de calculs ne sont pas toujours faciles à comprendre.

M. Procureur insiste sur l'éventualité de la création d'un médiateur spécialisé en matière de logement. Le commissaire partage la préoccupation de M. le Médiateur de ne pas multiplier les médiateurs sectoriels. Mais le domaine du logement est tellement sensible qu'il faudrait quand même y penser.

M. le Médiateur, quant à la question de créer un médiateur spécialisé en matière de logement, répond qu'il ne souhaite pas tenir un débat à ce propos. Concernant le problème de l'organisation des voies de recours, il reconnaît qu'il y a effectivement un problème. Il parle de processus de confusion. Il n'y a pas de structuration. Un recours déposé auprès du Ministre ne suscite plus de médiation. Et dans ce cas, on n'est plus dans un processus de logique de fonctionnement correct des recours. Il devrait y avoir des recours auprès de l'administration qui a émis la décision contestée, ensuite une procédure de recours organisée vers le Ministre, une procédure de recours organisée vers le Médiateur et encore des possibilités éventuelles de se retourner vers d'autres juridictions.

Il faudrait réhiérarchiser le mécanisme des processus de recours.

A M. Jandrain, **M. Procureur** demande quelles mesures peuvent être prises pour que ce programme exceptionnel d'investissements ne tombe pas en panne à un moment donné.

M. Jandrain répond qu'il n'est pas possible de créer de nouveaux logements pour accueillir temporairement des personnes qui doivent quitter un logement en rénovation. Par contre, M. le Ministre peut intervenir dans l'accompagnement social de ces personnes. Dans le cadre du budget 2004, il avait débloqué une somme de 120.000 euros destinés à favoriser des projets d'accompagnement social proposés par les sociétés de logement. En 2005, la somme y réservée est d'un million d'euros. Le but du Ministre est d'encourager les sociétés de logement dans l'accompagnement des personnes dans cette situation.

Concernant le programme exceptionnel d'investissement à savoir le relogement de locataires pendant la période de travaux, M. Marchal, explique que le nombre de logements à rénover est supérieur au nombre de logements disponibles pour le transit. A ce sujet, il se demande s'il serait possible de préciser les préoccupations déjà entendues dans ce domaine.

M. le Médiateur répond qu'il n'a pas de vision très claire sur le processus. Cette question ne se posait pas dans son précédent rapport. Mais il reconnaît qu'il existe une préoccupation certaine des locataires et des comités de locataires quant aux suites données dans le cadre de l'organisation de ce P.E.I. C'est dans ce cadre-là, que les services du médiateur ont des contacts avec la S.W.L. pour tenter de répondre au mieux aux fréquentes préoccupations de ces locataires. Cependant, la situation n'est pas litigieuse mais inquiétante face à la perspective des échéances qui approchent.

M. Marchal, quant à la question des plaintes suite à l'attribution des primes à la réhabilitation, se dit content que la plupart des deux cent trois plaintes déposées résultent du non-respect de la règle selon laquelle des travaux ne peuvent être entrepris qu'après autorisation. Il voudrait néanmoins souligner le fait que certains travaux doivent être entrepris dans des situations d'urgence comme par exemple des travaux de toiture … De plus, les délais d'attribution des primes de réhabilitation ne sauraient en aucun cas parer ces situations d'urgence.

Il regrette également que cette prime ne soit accordée qu'en fonction d'un certain plafond des revenus et se demande pourquoi il est tenu compte des revenus de remplacement puisque ceux-ci ne sont pas déclarés fiscalement.

M. le Médiateur rappelle que M. Jandrain a évoqué la mise en évidence de la nécessité d'attendre la notification provisoire. En ce qui concerne le problème de l'urgence, des mesures d'assouplissement du système d'attribution des primes pourraient être envisagées.

Pour ce qui concerne le plafond des revenus, M. le Médiateur reconnaît que dans certains cas, l'administration pourrait faire preuve de plus de souplesse.

Quant à **M. Jandrain,** il explique qu'il est évident que cette obligation peut encourir des exceptions notamment lorsqu'il s'agit de travaux à caractère urgent. Ces cas d'urgences seront identifiés, tant que faire se peut, par un estimateur afin qu'ils soient traités en priorité par les services de Namur.

M. le Président estime que l'obligation de renouvellement annuel de candidature pour obtenir un logement social est marginalisatrice.

Lorsqu'on connaît la difficulté de certains à répondre aux obligations administratives en général, telles que répondre à un recommandé, l'obligation de renouveler annuellement la candidature a pour effet de marginaliser encore plus les marginalisés.

M. le Médiateur se dit parfaitement conscient des efforts de lisibilité et des améliorations. Cependant il faut poursuivre les efforts. Quant à la jurisprudence administrative, l'intervenant ne la conteste nullement. Il pense simplement que cette jurisprudence pourrait évoluer.

Il relève avec satisfaction que M. le Ministre envisage de créer des contrats d'objectifs.

M. Jandrain, quant à lui, répond que le renouvellement des candidatures semble poser problème au sein de la commission et il en fera part au Ministre afin qu'il évalue la nécessité de cette formalité. Toutefois, il faut se rendre compte que les sociétés de logement sont parfois confrontées à des refus d'acceptation de logement par les candidats locataires. L'existence d'une liste sur laquelle les gens ne manifesteraient pas leur volonté de rester candidats conduirait les sociétés à devoir consulter un nombre important de personnes avant de trouver le bon candidat.

M. le Président explique que si le système à points est appliqué à 100 %, celui-ci risque d'engendrer la faillite des sociétés de logement. Le système est en soi louable, mais il faut le tempérer sans quoi il y aura des catastrophes.

M. le Président se demande si M. le Ministre est bien conscient du fait que les logements neufs ne sont pas amortissables.

M. Jandrain, rappelle que M. le Ministre se rend bien compte de la difficulté des sociétés de logement au niveau financier. Il est bien conscient que le système à points doit être réactualisé en conservant une objectivation des attributions et en accordant toujours un souci de priorité aux personnes les plus démunies mais en n'oubliant pas le nécessaire équilibre financier des sociétés de logement.

Quant aux agences immobilières sociales, **M. le Président** explique que pour les mettre en place il faut une population de cinquante mille habitants. Il se demande s'il ne serait pas possible de connecter les sociétés immobilières sociales dans le cadre de sociétés de logements gérant plus de mille logements ou sur des coopératives de sociétés de logement ?

Au niveau des A.I.S., **M. Jandrain** répond qu'il faut savoir que la modification du Code du logement inclut la possibilité, pour les sociétés de logement de service public, d'assurer le rôle qu'exerce pour l'instant une A.I.S.

EXPOSÉ DE M. FRÉDÉRIC BOVESSE, MÉDIATEUR DE LA RÉGION WALLONNE

M. le Médiateur rappelle qu'il y a lieu d'évoquer dans ce cadre la Direction générale de l'action sociale et de la santé et l'Agence wallonne pour l'intégration de la personne handicapée.

2. Action sociale et Santé

2.1. Le fonctionnement des maisons de repos

En ce qui concerne la Direction générale de l'action sociale et de la santé, quatorze dossiers ont été ouverts au cours de la période rapportée. Si les réclamations sont peu nombreuses, elles touchent néan-

moins pour leur majorité une problématique sensible : le fonctionnement des maisons de repos et, par conséquent la qualité des services apportés aux résidants âgés.

Des réclamations ont mis en cause le mode de facturation des maisons de repos. Il s'est avéré que certaines d'entre elles ne respectaient pas un droit fondamental des résidents : connaître précisément quels coûts peuvent être facturés en plus du prix de la journée. Certains frais supplémentaires étaient, par ailleurs, facturés en violation du Règlement d'ordre intérieur. Plusieurs réclamations de résidents ont amené M. le Médiateur à interpeller le Ministre en charge afin qu'une décision rapide soit prise. Devant le refus des gestionnaires de la maison de repos d'obtempérer aux sollicitations de son Administration, deux décisions de suspension d'agrément ont été prises. Celles-ci ont pu être levées sur base de l'engagement du gestionnaire du home de modifier les conventions d'hébergement.

Plus largement, l'analyse des dossiers a révélé que les conventions n'étaient souvent contrôlées qu'en cas de plainte d'un résident. Pourtant les règlements et conventions sont fondamentaux, afin de garantir la qualité des conditions d'hébergement des résidents. De ceux-ci dépend d'ailleurs l'agrément des maisons de repos qui devraient d'ailleurs constituer un véritable label de qualité.

Une recommandation a été formulée visant à ce que le contrôle des conventions soit exercé de manière systématique à l'occasion des demandes d'agréments ou de renouvellement d'agrément.

2.2. L'intégration des personnes handicapées

En ce qui concerne l'Agence wallonne pour l'Intégration de la Personne handicapée, le Service du Médiateur a reçu trente-neuf réclamations qui concernent, d'une part, l'aide individuelle et, d'autre part, l'accueil et hébergement.

2.2.1. L'aide individuelle à l'intégration

En matière d'aides individuelles ces réclamations portent sur des décisions de refus d'octroi d'interventions diverses et ont notamment pour objet le dépassement de la limite d'âge (65 ans) pour l'obtention des aides, l'achat du matériel avant la demande d'intervention à l'AWIPH, la lenteur de traitement de certains dossiers, etc.

Les services du Médiateur ont à nouveau constaté que la répartition des matières entre les différents niveaux de pouvoir qui caractérisent l'organisation institutionnelle de notre pays, peut être, pour le citoyen, source de confusion. Ainsi, les réclamations relatives à des interventions pour des fauteuils roulants, formulées à l'encontre de l'AWIPH, alors que, dans ces cas-ci, c'est l'Inami qui est prioritairement concerné.

En aide individuelle, un nouvel arrêté est entré en vigueur en septembre 2004. Une simplification importante du système d'intervention et un renforcement du conseil à l'utilisateur, qui rencontrent certaines remarques formulées à ce sujet dans les précédents rapports du Médiateur, ont pu être constatés.

Toutefois, des difficultés subsistent, le plus souvent liées à des situations de handicap individuel particulièrement pénibles (décisions de refus relatives à des matelas anti-escarre, exigence du renouvellement de l'intervention financière destinée aux frais de langes des personnes handicapées, incontinentes dans la durée …).

Les aides informatiques accordées à des personnes autistes ont aussi retenu l'attention des Services du Médiateur. Bien que l'autisme soit depuis peu reconnu comme catégorie de handicap, il reste du chemin à faire au niveau de l'évaluation de l'impact de cette maladie sur l'autonomie des personnes. Sans entrer dans le détail technique de ce dossier, il faut souligner que l'autisme se traduit par un trouble global du développement cognitif et qu'il n'est pas possible de mesurer les limitations qu'occasionne cette pathologie comme il est possible de le faire à l'égard d'un handicap moteur par exemple.

Une recommandation a été formulée visant à ce que les demandes concernant les personnes autistes ou atteintes de handicap mental fassent l'objet d'un examen basé sur une approche contextuelle, en considérant le projet global qui se trouve derrière la demande.

2.2.2. L'accueil et l'hébergement

En accueil et hébergement, une recommandation a été formulée l'année précédente concernant l'accueil de personnes lourdement handicapées relevant de la catégorie C.

En effet, des dossiers ont révélé la problématique du subventionnement accordé aux services accueillant des personnes relevant de la catégorie C. Il s'est avéré que la prise en compte effective des frais relatifs à la prise en charge de certaines personnes handicapées relevant de la catégorie C (soit les handicaps les plus lourds) n'était pas assurée.

En effet, des adultes ont été initialement accueillis dans des services agréés pour des handicaps de catégorie A ou B (catégories les plus «légères»).

L'évolution de leur état de santé, et par conséquent l'augmentation de la charge éducative et paramédicale des services d'accueil et d'hébergement, a imposé qu'ils soient réexaminés et que leur handicap soit requalifié en catégorie C.

Sur base d'une évaluation récente de juin 2003, il est apparu que cent nonante-neuf personnes ont fait l'objet d'une modification de catégorie vers la catégorie C. Toutefois, les services les accueillant n'ont pas bénéficié de la révision de leurs subventions.

Bien que 15 % de ces hébergements aient fait l'objet d'une régularisation, il reste plus de cent cinquante situations à régulariser. Il a été recommandé qu'un plan pluriannuel soit établi selon des critères équitables. En outre, de façon à ce que cet état de fait ne s'aggrave, Le Médiateur a aussi recommandé que soit finalisée la révision des catégories d'admission et de subventionnement.

M. le Médiateur a essayé dans cet exposé introductif de circonscrire les informations qu'il souhaitait livrer aux membres de la Commission des Affaires sociales, du Logement et de la Santé.

Mme la Ministre, en réponse à l'exposé de M. le Médiateur, explique qu'à l'occasion d'une rencontre avec M. le Médiateur, certains éléments qui font l'objet d'une plainte ont déjà subi certaines améliorations et plusieurs projets sont en cours.

ÉCHANGE DE VUES

Mme Simonis souhaiterait connaître les priorités de Mme la Ministre dans le domaine de l'intégration de ce handicap particulier qu'est l'autisme.

Concernant l'approche conceptuelle en matière d'autisme, **Mme la Ministre,** explique qu'il s'agit d'une pratique déjà appliquée par l'AWIPH, notamment dans le cas de l'autisme. Lorsqu'il s'agit de pathologies qui peuvent prendre suivant les personnes, des formes différentes, il y a obligation d'intégrer cette approche. Sur ce point, des progrès ont été réalisés. Il faut savoir que la reconnaissance de l'autisme en est à ses débuts. Au fur et à mesure des années, il faudra voir s'il y a lieu de modifier les critères.

Concernant la catégorie C de handicap, **M. Delannois**, se demande s'il ne serait pas plus juste et plus humain de veiller d'abord à ce que l'ensemble des demandes soit d'abord rencontré avant d'envisager une extension de l'encadrement. De plus, il voudrait savoir si la révision du mode de classification de handicap est à l'étude. Dans l'affirmative, quand aboutira-t-elle ?

A cette question, **Mme la Ministre,** explique que la catégorie C n'est pas uniquement une question de reconnaissance de l'évolution du handicap mais c'est également une question budgétaire parfois difficile à maîtriser dans la mesure où il faut travailler dans la limite des crédits budgétaires. Mme la Ministre fait part d'un entretien avec une directrice d'établissement qui lui demandait de garantir un nombre d'heures de catégorie C qui maintiendrait l'emploi. Procéder de la sorte est compliqué dans la mesure où il n'est pas possible de garantir un quota suffisant de malades. Des évolutions réelles, liées à certains types de pathologie existent. Cependant il faut s'en tenir aux limites budgétaires.

Un travail, qui va faire l'objet d'un chapitre du nouveau contrat de gestion de l'AWIPH, a été entamé pour redéfinir ces catégories. Les revoir, ne signifie pas nécessairement les élargir.

Mme la Ministre cite l'exemple de la catégorie 140. En effet, si les élèves de l'Athénée Madeleine Jacquemotte à Bruxelles passaient un examen destiné à mesurer leur sociabilité, il est vraisemblable que la moitié de ceux-ci intégreraient la catégorie 140. Cela pose donc un problème de fond en termes de

réflexion politique et sociale. Quelles limites faut-il mettre dans le projet social commun à ce qui est considéré comme un handicap social ?

Cette réflexion sur les catégories paraît évidente quand il s'agit du passage d'une personne polyhandicapée à une catégorie supérieure. Le débat de société est plus complexe quand il faut aborder des questions telle la catégorie 140. La réflexion sur les catégories consiste d'abord en une question politique. C'est d'abord une réflexion sur un projet de société dont l'objectif est d'inclure tous les citoyens y compris les handicapés. Cette réflexion est en cours. Il n'y a pas de délai précis à donner actuellement puisque le contrat de gestion est suspendu faute de comité de gestion.

Quoi qu'il en soit, il est clair que la révision des catégories est pour Mme la Ministre une priorité. Pour rappel, 63 % du budget est consacré à la politique de la personne handicapée. Une réflexion est à mener en termes d'intégration de la personne vivant une situation de handicap et aussi sur le problème d'institutionnalisation.

Mme Lissens relève les propos de M. le Médiateur quant à une nouvelle approche pour l'octroi de matériel pour les personnes atteintes d'autisme et de handicap mental.

L'intervenante, quant à elle, aurait préféré qu'une logique fonctionnelle liée aux critères de la déficience soit suivie.

La commissaire voudrait savoir si une telle modification est envisageable à court terme ?

Et le cas échéant, serait-elle bénéfique pour les principaux intéressés ?

Mme Simonis tient tout d'abord à remercier M. le Médiateur pour son rapport. Elle aimerait l'entendre par rapport à la définition des prérequis nécessaires en matière d'aide aux personnes atteintes d'autisme et de handicap mental.

En ce qui concerne le dépassement de la limite d'âge, **M. Procureur**, pensait que des progrès avaient été réalisés en la matière. Or il cite l'exemple d'une dame âgée de plus de soixante-cinq ans a qui il a été refusé une intervention dans le financement d'un élévateur d'escaliers. L'intervenant estime qu'il est important de réfléchir à la situation.

Mme la Ministre explique que lorsque les aides techniques dépassent un certain montant, c'est le comité de gestion de l'AWIPH qui décide de l'octroi ou non de l'aide. Mme la Ministre propose de vérifier les critères. Pour l'intervenante, ce n'est pas l'âge qui détermine le droit à l'obtention d'un matériel ou de l'équipement d'une maison. Ce sont les ergonomes, les architectes qui accompagnent le projet, c'est la raison pour laquelle il arrive fréquemment que de jeunes handicapés moteurs bénéficient dans leur maison de l'installation d'un ascenseur. Dans le cas cité par le Commissaire, Mme la Ministre pense qu'il s'agit d'une personne dont le handicap s'est accentué avec l'âge. Elle se propose de revoir le dossier de cette dame.

Sur les aides techniques, Mme la Ministre reconnaît qu'il y a une réflexion à mener en partenariat avec le fédéral parce qu'actuellement les modes de subventionnements sont complexes, en effet, l'Inami finance une chaise roulante, la Région wallonne offre un complément qui ne représente pas grand-chose mais qui nécessite un suivi administratif considérable.

Concernant les maisons de repos, **Mme Lissens** voudrait connaître l'avis de Mme la Ministre quant à la recommandation de M. le Médiateur pour un contrôle systématique des conventions de séjour à l'occasion des demandes d'octroi de renouvellement d'agrément de manière à éviter des surfacturations illégales au regard des législations en vigueur. De combien d'inspecteurs disposent les services de la Région wallonne et pour combien d'institutions ?

M. Fourny souhaite revenir sur l'absence d'examen systématique des conventions, des règlements d'ordre intérieur. N'est-ce pas préjudiciable pour les pensionnaires ? N'y aurait-il pas moyen d'instaurer une systématisation des contrôles plutôt que de procéder à une vérification lors de l'octroi ou du renouvellement des agréments sachant que les périodes sont relativement échelonnées et que dans l'intervalle, des situations préjudiciables pour les résidents risquent de se présenter ? Y a-t-il un manque réel de personnel ou de systématisation de méthodologie dans le contrôle ? Quels remèdes Mme la Ministre entend-elle apporter à cette problématique ?

Pour les maisons de repos, **Mme la Ministre** explique que la législation a été améliorée en février 2003 par un nouveau décret et l'arrêté a été d'application à partir du 15 janvier 2004. Les maisons de repos ont

l'obligation dans leur règlement d'ordre intérieur d'intégrer la convention d'hébergement et tous les coûts liés à l'hébergement de la personne. Y compris les services pour lesquels aucun supplément ne peut être demandé tels la mise à disposition d'une chaise percée, le lavage et le pressing du linge non personnel. Dans la pratique, l'administration a établi un modèle type. Il est vrai que beaucoup de gestionnaires tardent à appliquer les nouvelles réglementations, ce qui explique les nombreuses recommandations du Médiateur à ce propos. Mme la Ministre réalise actuellement une note à l'administration pour que celle-ci s'assure que l'application des réglementations soit faite dans les plus brefs délais.

Quant au nombre d'agents disponibles, Mme la Ministre répond qu'il y a douze inspecteurs et deux médecins inspecteurs. Il y a environ huit cents établissements. Chaque inspecteur prend en charge le suivi de 66 établissements. Dans ce contexte, on peut estimer qu'à la fin de cette année, tous les établissements auront été contrôlés. Cette vérification terminée devrait permettre de clarifier les relations gestionnaires-résidents et diminuer les risques de conflits.

Pour ce qui concerne la question de l'inspection, celle-ci va être revue. Un groupe de travail, au sein du cabinet de la Ministre est chargé de retravailler cette question. Il est vrai que les critères et les observations établies actuellement ayant pour but de respecter l'application de la législation ne permettent pas de mesurer des aspects plus qualitatifs. Le travail sur la mise au point d'une inspection est à l'ordre du jour.

Mme la Ministre a été amenée à fermer plusieurs maisons de repos et il est possible que d'autres fermetures aient lieu dans les mois à venir. La sécurité et la qualité de vie de la personne âgée sont essentielles. Globalement, aujourd'hui le secteur est qualitativement excellent mais il reste, quelques moutons noirs à éliminer.

*

* *

4. ANNEXE 3

EXAMEN DU NEUVIÈME RAPPORT ANNUEL DU MÉDIATEUR DE LA RÉGION WALLONNE AU PARLEMENT WALLON (Doc. 78 (2004-2005) - N° 1) PAR LA COMMISSION DE L'ÉCONOMIE, DU TOURISME, DE LA POLITIQUE AGRICOLE ET DE L'ÉNERGIE

EXPOSE DE M. FRÉDÉRIC BOVESSE, MÉDIATEUR DE LA RÉGION WALLONNE

Réflexions préliminaires sur la procédure

M. le Médiateur signale que son audition entre dans le cadre d'une nouvelle procédure qui a été mise en place au cours de l'année 2000. Celle-ci donne aux membres de l'ensemble des Commissions permanentes du Parlement wallon le soin de juger de l'opportunité d'entendre le médiateur sur son rapport annuel d'activités. Auparavant, le médiateur ne rendait rapport que devant la Commission des Affaires intérieures et de la Fonction publique.

Il reconnaît que ce mécanisme est un peu lourd pour les parlementaires et pour le médiateur, mais il estime qu'il est indispensable. Il pense en effet qu'un dialogue doit pouvoir s'instaurer entre l'institution du médiateur, d'une part, et le Parlement wallon, d'autre part, dans la mesure où la plus-value apportée par la médiation vient nécessairement du Parlement wallon, sans quoi le service du médiateur serait un super service social mis en place par les autorités parlementaires.

Or tel n'est pas son but. L'objectif de la médiation consiste à être au service du public, à répondre à un certain nombre de préoccupations, à tenter de solutionner différents problèmes auxquels sont confrontés les citoyens wallons et enfin à rendre rapport au Parlement wallon pour faire état, le cas échéant, d'un certain nombre de dysfonctionnements ou de voies d'amélioration de la législation wallonne. Il incombe bien entendu au Parlement wallon de se saisir, le cas échéant, des remarques et suggestions qui sont formulées et de les exploiter. M. le Médiateur considère donc que la véritable plus-value de la médiation réside dans cette mission de la médiation universellement reconnue. Dans ce sens, le contact du médiateur avec le Parlement wallon lui paraît être indispensable.

Au cours des cinq dernières années, les parlementaires wallons ont expérimenté ces auditions par Commission. Peut-être faudra-t-il réfléchir à l'avenir à un mécanisme plus adapté et plus fructueux. M. le Médiateur laisse le soin à la Conférence des Présidents du Parlement wallon de réfléchir à la question et il annonce qu'il se tient bien entendu à la disposition des parlementaires wallons pour s'associer à cette réflexion. Il tient toutefois à réitérer le fait qu'il lui paraît indispensable de laisser perdurer le dialogue complet et précis entre l'institution du médiateur et l'institution parlementaire.

Le rapport annuel 2003-2004 en quelques chiffres

M. le Médiateur tient à signaler que le rapport annuel 2003-2004 est le neuvième de l'institution depuis sa création, le septième qu'il a lui-même le plaisir de présenter et le premier de la nouvelle législature. A l'aube de cette nouvelle législature, M. le Médiateur exprime le souhait qu'une collaboration fructueuse se développe entre le Parlement wallon et l'institution du médiateur.

Celle-ci fêtera en mai prochain sa dixième année d'existence. Cela fera donc dix ans que l'institution de médiation de la Région wallonne est au service du public et qu'elle a accueilli les premiers réclamants.

Le rapport 2003-2004 : une présentation adaptée au travail parlementaire

M. le Médiateur mentionne que le rapport annuel 2003-2004 a une présentation un peu rénovée par rapport aux années antérieures dans la mesure où il a été davantage adapté à l'activité parlementaire en le

scindant en fonction des compétences de chaque Commission parlementaire, alors qu'il était présenté les années précédentes en fonction des compétences et des administrations régionales. Cela présente un double intérêt :

– d'une part, s'adresser directement aux Commissaires pour les compétences qui recueillent leur plus vif intérêt ;
– d'autre part, ne pas stigmatiser l'action du médiateur sur d'éventuelles remarques adressées à l'administration qui pourraient être interprétées par celle-ci comme un acte d'agressivité, alors que l'action du médiateur se veut une action de conciliation à l'égard des citoyens et de l'administration.

2003-2004 : mille six cent cinquante-trois dossiers de réclamation

M. le Médiateur tient à souligner qu'au cours de l'exercice rapporté, mille six cent cinquante-trois dossiers de réclamation ont été introduits. Ce nombre fait apparaître une augmentation de l'ordre de 9 % du nombre des réclamations par rapport à l'exercice précédent. On peut constater au fil des années une augmentation du nombre des dossiers instruits.

Au-delà de ces chiffres, il convient de constater, d'une part, qu'un nombre assez conséquent de dossiers touche à des compétences communales et que, d'autre part, un certain nombre de dossiers sont introduits alors même que des démarches préalables n'ont pas été effectuées par les citoyens auprès de l'administration.

Ces deux remarques méritent une nouvelle fois d'être soulignées puisqu'elles rencontrent des remarques formulées précédemment, notamment par rapport à la médiation communale, qui est d'actualité au sein de l'enceinte parlementaire, et au niveau même de la reconnaissance du rôle du médiateur comme institution de recours de seconde ligne. Cela rejoint une proposition de décret qui avait été formulée au cours de la précédente législature visant à mettre en place un droit de réclamation de première ligne qui serait à disposition des citoyens. M. le Médiateur considère que cette préoccupation est toujours à l'ordre du jour.

L'intervenant met en exergue le nombre décroissant de réclamations adressées par écrit et l'augmentation considérable des réclamations orales (qui représente près de 30 % du volume total des réclamations) à travers l'ensemble du réseau des permanences décentralisées du médiateur et des réclamations transmises par courrier électronique ou via le site internet du médiateur (20 % du volume total des réclamations).

Les réclamations relatives aux compétences proprement dites de la Commission de l'Economie, du Tourisme, de la Politique agricole et de l'Energie

En ce qui concerne les matières économiques, ce sont essentiellement les primes à l'investissement et les primes à l'emploi qui sont visées. Les services du médiateur ont eu à traiter dix-huit dossiers de primes à l'investissement et vingt-sept dossiers de primes à l'emploi au cours de l'exercice 2003-2004.

En ce qui concerne la politique agricole, le nombre de réclamations reçues a été relativement faible puisqu'il s'élève à dix-sept.

Quant au secteur de l'énergie, 39 réclamations ont été introduites auprès des services du médiateur, soit un nombre en croissance significative par rapport aux exercices précédents.

1. L'économie

1.1. Les primes à l'investissement

M. le Médiateur indique que trois situations se présentent dans le cas des primes à l'investissement :

– soit l'administration réclame le remboursement de la prime déjà versée ;
– soit l'investisseur demande à pouvoir bénéficier d'un délai supplémentaire pour réaliser son programme d'investissements ;
– soit l'administration refuse purement et simplement d'accorder une prime à l'investissement.

Dans le premier cas de figure, M. le Médiateur pense que la réforme, qui est intervenue au début de la présente législature et qui a été concrétisée par les décrets du 11 mars 2004 relatifs à l'expansion écono-

mique, a rencontré les préoccupations et les remarques qu'il avait déjà suggérées à plusieurs reprises au cours de la précédente législature. Il s'agissait principalement d'accorder la possibilité d'un remboursement au prorata des engagements déjà rencontrés par le demandeur de la prime à l'investissement. En effet, la précédente réglementation prévoyait qu'en cas de non-respect par le demandeur de la totalité de ses engagements, il devait y avoir remboursement du montant total de la prime accordée. Aucune possibilité n'était donc laissée ni à l'administration ni au Ministre en charge de l'Economie d'accorder un remboursement au prorata. Dès lors, cela entraînait un certain nombre de difficultés pour des entreprises ayant introduit une réclamation auprès des services du médiateur.

Cette recommandation a été rencontrée lors de la réforme précitée, même si l'obligation de détenir les biens qui font l'objet de l'investissement a été portée à une période de cinq ans, alors qu'auparavant celle-ci était de quatre ans. Désormais, il est possible pour les autorités régionales d'accorder un remboursement au prorata en fonction de la concrétisation des objectifs fixés par l'investisseur. Cette possibilité est sujette à deux obligations, à savoir l'obligation de détenir le bien pendant une période de trois ans et la survenance d'évènements qualifiés d'exceptionnels ayant conduit le bénéficiaire à se séparer du bien. A ce stade, M. le Médiateur constate une évolution positive de la réglementation, compte tenu de l'analyse des réclamations qui ont été introduites auprès des services du médiateur depuis sa création.

Une autre cause qui entraînait une demande de remboursement de la part de l'administration visait le non-respect de la condition d'évolution de la valeur ajoutée par emploi. Avant l'entrée en vigueur de la nouvelle législation en matière d'expansion économique, une part de la prime octroyée par la Région wallonne dépendait de l'évolution de la valeur ajoutée par emploi. Dans certains cas, cette condition n'était pas respectée, bien que la condition relative à l'emploi le soit. En effet, il arrive à certaines entreprises d'éprouver des difficultés en termes de développement de son chiffre d'affaires, sans pour autant se séparer de son personnel. Il est à noter que la nouvelle législation ne fait plus état de cette obligation.

Par conséquent, les deux dispositions insérées par la nouvelle législation en matière d'expansion économique rencontrent les recommandations formulées antérieurement par le médiateur de la Région wallonne. Ces recommandations ont conforté l'initiative qui a été prise antérieurement par le Gouvernement wallon.

En ce qui concerne le deuxième cas de figure relatif à la demande de délais supplémentaires par les candidats investisseurs, M. le Médiateur formule deux remarques. D'une part, la Direction générale de l'économie et de l'emploi est loin de rechigner à accorder des délais complémentaires aux investisseurs, dès lors que ceux-ci évoquent des motifs légitimes. Il faut noter que les investisseurs ne sont pas toujours en mesure de réaliser leurs investissements en raison de conditions étrangères qui sont parfois imputables à la Région wallonne. C'est le cas par exemple d'un permis d'environnement. Les investisseurs rencontrent des difficultés. Ils sont confrontés, d'une part, à des délais et à des procédures pour l'obtention d'un permis d'environnement et, d'autre part, à des délais et à des procédures pour l'obtention d'une aide économique. A ce stade, on peut parfois déplorer un manque de coordination. M. le Médiateur plaide donc pour une meilleure coordination entre les différentes administrations concernées de façon à permettre le respect des délais et à simplifier la vie des entrepreneurs.

Pour ce qui est du dernier cas de figure, à savoir le refus d'octroi de la prime par l'administration, deux cas se présentent de manière traditionnelle.

Il y a celui où le candidat investisseur présente des arriérés fiscaux (dettes envers la T.V.A., retard O.N.S.S.). Dès lors que l'entreprise ne respecte pas ses obligations en matière fiscale et en matière sociale, l'administration refuse, à juste titre, l'octroi de la prime à l'investissement.

Dans le deuxième cas, la nouvelle législation impose l'obligation au candidat investisseur d'attendre une position favorable de l'administration pour pouvoir entamer le programme d'investissements. Ce n'était pas le cas antérieurement. Il est parfois arrivé qu'une entreprise habituée à réaliser des investissements effectue ceux-ci dans les conditions auxquelles elle était habituée à la faire. Les procédures ayant changé, cette entreprise s'est trouvée confrontée à des difficultés et à un refus de l'administration lié au non-respect de l'attente de son autorisation préalable. A la suite de l'intervention de l'institution du médiateur, l'administration a accepté, en fonction de critères d'espèce et objectivement mesurables, d'instruire conformément aux critères de l'ancienne réglementation pour un ou deux dossiers dans le cadre très précis de l'autorisation préalable.

1.2. Les primes à l'emploi

M. le Médiateur tient à rappeler qu'au début de la création de l'institution du médiateur, celle-ci avait eu à connaître un nombre assez important de dossiers de restitution de primes à l'emploi qui étaient bien souvent liés au critère d'indépendance financière. De nouveau, cette difficulté a été levée à la suite de la mise en œuvre de la nouvelle législation en matière d'expansion économique.

Durant l'exercice 2003-2004, les services du médiateur ont enregistré une nouvelle augmentation des dossiers de réclamations dans le domaine des primes à l'emploi. Sur les vingt-sept dossiers cités ci-devant, quatorze concernaient des demandes de remboursement exigé par l'administration en raison des délais. Il s'agissait dans la majorité des cas de primes accordées en 1997 ou en 1998, qui avaient fait l'objet d'un contrôle en 1999 et dont la demande de remboursement, pour les entreprises qui n'avaient pas respecté cette règle, n'est parvenue au bénéficiaire qu'en 2004. Cela a donné lieu à un délai très long entre la période d'octroi de la prime, la période de contrôle de la bonne affectation de celle-ci et la demande de remboursement adressée par l'administration, qui est intervenue dans certains cas près de cinq ans après le contrôle.

Ce constat a amené le médiateur à émettre une recommandation :

Recommandation 2004-2012

Le médiateur recommande que pour l'octroi des primes à l'emploi, le législateur prévoie un délai maximum pour vérifier les conditions de conservation de la prime et réclamer le remboursement. Au-delà de ce délai, la prime serait définitivement acquise par le bénéficiaire.

M. le Médiateur tient toutefois à mettre en exergue la parfaite collaboration dont a fait preuve la Direction générale de l'économie et de l'emploi dans le cadre de l'instruction de ces dossiers.

L'intervenant a pu identifier deux raisons principales du refus d'octroi d'une prime à l'emploi : une entreprise qui ne respecte pas ses engagements en matière fiscale et sociale et le critère de l'indépendance financière dont il a été fait référence dans la législation antérieure jusqu'à la fin de la législature précédente.

La défiscalisation des aides régionales

M. le Médiateur rappelle que, lors de sa dernière audition devant la Commission de l'Economie, des P.M.E., du Commerce extérieur et du Tourisme le 19 février 2002, il avait été fait état de cette problématique de fiscalisation des aides, sachant que l'entreprise qui bénéficie d'une prime à l'emploi intègre le bénéfice de cette prime dans ses bénéfices. Cette entreprise paie des impôts sur cette prime. Lorsqu'elle est amenée, du fait du non-respect de ses engagements, à rembourser au bout de quelques années cette prime à l'emploi, elle le fait en perdant la part fiscale qu'elle a dû verser au Trésor public fédéral sans espoir de la récupérer.

Il croit savoir que le Ministre wallon de l'Economie et de l'Emploi, M. Marcourt, se préoccupe de ce processus de fiscalisation des aides. Il tient par ailleurs à souligner que cette fiscalisation des aides peut peser lourd dans le cas de très petites entreprises (artisans, commerces …) qui constituent la majorité des bénéficiaires de cette prime à l'emploi.

En guise de conclusion, M. le Médiateur estime que l'on peut marquer son étonnement sur le nombre relativement faible de dossiers de réclamations à caractère économique introduits auprès des services du médiateur. De manière générale, ce sont davantage des personnes physiques qui interpellent le médiateur à ce sujet. Cela peut tenir à deux éléments :

– l'institution du médiateur est peut-être encore insuffisamment connue auprès des entreprises, bien que la médiation économique et sociale soit en développement constant ;
– les entreprises doivent faire face à une rapidité d'intervention, alors que l'intervention du médiateur, dans le cadre de sa mission, ne suspend pas les délais de prescription, ce qui peut donner lieu à des difficultés pour ces entreprises à introduire une action en justice.

2. La politique agricole

M. le Médiateur signale que peu de réclamations concernent l'agriculture. L'institution du médiateur a reçu une quinzaine de dossiers de réclamations qui concernent les mesures agri-environnementales

(M.A.E.). Elle entretient de très bonnes relations avec la Direction générale de l'agriculture. Les réclamations portent uniquement sur des questions de délais et de traitement des dossiers, sans poser de problèmes de fond.

L'intervention du médiateur se situe plutôt à un niveau technique en vue de rassurer les agriculteurs sur les délais dans lesquels ils obtiendront les aides sollicitées.

3. L'énergie

M. le Médiateur relève au cours de l'exercice 2003-2004 une légère augmentation du nombre de dossiers relatifs à l'énergie. Cet accroissement est aisément compréhensible considérant que de nouvelles primes relatives à l'économie d'énergie sont entrées en vigueur au début de l'année 2004.

Les réclamations portent essentiellement sur le délai de paiement des aides ou sur les modalités d'introduction de la demande. En effet, selon le type de prime, la demande doit être introduite soit auprès du fournisseur d'électricité, soit auprès de l'administration de la Région wallonne. D'où une certaine confusion qui règne dans l'esprit des demandeurs. De nouveau à ce stade, les services du médiateur sont plus un outil d'information qu'un outil d'instruction d'une réclamation.

De manière générale, ces primes ont suscité peu de contentieux en comparaison du nombre important de dossiers traités par l'administration dans la mesure où les procédures d'octroi s'inscrivent manifestement dans une logique de simplification administrative et les guichets de l'Energie se montrent efficaces en matière d'accueil et d'information.

M. le Médiateur indique par ailleurs que la suspension au cours de l'été 2004 des primes à l'énergie à l'achat d'appareils électroménagers à la suite de l'épuisement des crédits n'a suscité que peu de litiges parce que les autorités wallonnes ont assuré une information conséquente.

ÉCHANGE DE VUES

Mme Kapompole évoque la défiscalisation des aides régionales qui s'avère importante pour les très petites entreprises wallonnes. Elle s'enquiert de la réponse que M. le Ministre Marcourt compte apporter en la matière, en particulier en ce qui concerne le suivi des négociations avec le Fédéral.

M. Marcourt, Ministre wallon de l'Economie et de l'Emploi, considère que le temps écoulé entre les contrôles effectués en 1999 sur la bonne utilisation des primes à l'emploi et les avertissements de récupération datant de 2003 ou 2004 pose manifestement problème. Il estime que ce délai est excessif et que les règles d'une bonne administration doivent inciter celle-ci à pouvoir statuer dans un délai raisonnable. Lorsqu'un contrôle est opéré, le traitement doit être réalisé en temps voulu. Dans le cadre d'une bonne pratique, il incombe de donner à l'entrepreneur, qui a fait l'objet d'un contrôle, un résultat dans des délais meilleurs. L'intervenant signale que des instructions ont été données à l'administration pour tenir compte de cet aspect, sans devoir modifier la législation.

A propos de la défiscalisation des aides, M. le Ministre tient à indiquer qu'il a franchi un pas supplémentaire depuis sa prise de fonction. En effet, il a obtenu du Gouvernement fédéral la mise en œuvre d'un groupe de travail, étant donné que la fiscalité est une compétence fédérale. Eu égard aux problèmes budgétaires rencontrés par le Gouvernement fédéral et aux priorités qui ne sont pas nécessairement les mêmes pour les trois Régions, un accord a été obtenu formellement par une délibération du Conseil des Ministres du Gouvernement fédéral en vue d'instituer un groupe de travail qui sera chargé d'évaluer l'ensemble des problèmes liés aux primes régionales. Ce groupe a entamé ses activités. Malheureusement, M. le Ministre ne dispose pas d'un calendrier précis de la fin des travaux de ce groupe de travail.

*

* *

5. ANNEXE 4

EXAMEN DU NEUVIÈME RAPPORT ANNUEL DU MÉDIATEUR DE LA RÉGION WALLONNE AU PARLEMENT WALLON (Doc. 78 (2004-2005) N°1) PAR LA COMMISSION DE L'ENVIRONNEMENT, DES RESSOURCES NATURELLES ET DE LA RURALITÉ

EXPOSÉ DE M. FRÉDÉRIC BOVESSE, MÉDIATEUR DE LA RÉGION WALLONNE

M. le Médiateur rappelle que, dès sa prise de fonction en 1998, il a souhaité associer davantage son institution au travail parlementaire. Au fil des années, les relations qu'il entretient avec le Parlement wallon ont considérablement évolué et se sont renforcées dans le cadre d'un véritable partenariat.

Témoignage de ce renforcement, l'examen du rapport annuel. Depuis l'exercice 1999-2000, suite à la modification de l'article 75 du Règlement d'ordre intérieur du Parlement wallon, le rapport est analysé par les différentes Commissions du Parlement wallon qui le souhaitent.

L'intérêt de ces rencontres entre le Médiateur et les parlementaires est double. D'une part, cet échange de vues permet d'aborder certains aspects thématiques du rapport et d'attirer l'attention des parlementaires sur les problèmes et recommandations qui peuvent directement impliquer leur Commission. D'autre part, cette procédure, par l'approche détaillée, permet au Parlement d'avoir une vision plus éclairée sur le fonctionnement des services de l'administration et sur celui de l'institution du Médiateur elle-même.

Ces rencontres sont également le lieu privilégié où le Médiateur peut dialoguer avec les députés wallons sur des points précis. Elles permettent, outre le travail de fond, de créer des conditions d'une confiance mutuelle basée sur un intérêt réciproque : l'amélioration du service public.

En ce début de législature, l'intérêt de cette initiative est grandement renforcé pour asseoir un dialogue constructif destiné à produire des efforts concrets à brève échéance.

Cela étant, le moment serait peut-être idéal, en ce début de législature, d'évaluer le processus d'audition mis en place à partir de l'exercice 2001 et d'apprécier, d'une part, si cette modalité d'audition n'alourdit pas le travail parlementaire de manière inconsidérée et, d'autre part, si d'autres voies ne pourraient être envisagées pour donner l'écho nécessaire à ce rapport annuel.

Ce neuvième exercice marque un changement important dans la présentation du rapport annuel. Contrairement aux années précédentes, l'analyse des réclamations n'est plus abordée en fonction des administrations mais sous l'angle des matières, en fonction de celles dévolues aux différentes Commissions du Parlement wallon. Cette adaptation devrait permettre de renforcer encore la collaboration du travail de l'équipe du Médiateur au travail parlementaire et de valoriser la pertinence des recommandations formulées.

Le Médiateur se déclare désireux de connaître l'avis du Parlement sur ce nouveau type de présentation destiné, bien entendu, à faciliter la consultation par les différentes commissions parlementaires et, le cas échéant, à émettre des avis éventuellement écrits.

Bilan de l'exercice 2003-2004

Il est difficilement concevable d'évoquer le bilan annuel d'une institution publique sans présenter quelques chiffres.

Comme chaque année, le Médiateur insiste sur le caractère relatif d'un bilan chiffré. Celui-ci ne poursuit d'autre but que d'être la photographie de l'activité de son équipe, plus que le reflet de la qualité des prestations de l'administration wallonne.

Au cours de l'exercice, le Médiateur a reçu mille six cent cinquante-trois réclamations, soit une augmentation de l'ordre de 9 % du nombre des réclamations par rapport à l'exercice précédent, au cours duquel 1515 dossiers avaient été ouverts. La proportion de dossiers irrecevables, soit 456, se situe à un niveau inférieur à celui des années antérieures. En effet, ces dossiers, pour l'exercice, représentent de l'ordre de 28 % du volume total, tandis que la moyenne des années antérieures avoisinait les 35 %.

Parmi ceux-ci, à l'instar des années antérieures, il est une nouvelle fois intéressant de noter que cent quatre-vingt-six dossiers concernaient une matière relevant de la compétence communale, ce qui confirme, si besoin en était, l'opportunité d'une réflexion approfondie sur le développement de la médiation à l'échelon communal.

Même s'ils sont en légère baisse par rapport à l'exercice précédent, les dossiers irrecevables en raison de l'absence de démarches préalables (requises en vertu du décret du 22 décembre 1994), témoignent de l'intérêt de mener une réflexion sur l'organisation des procédures de recours liées aux actes et décisions administratifs. Procédure de gestion des réclamations de première ligne d'une part et voies de recours subséquentes d'autre part.

Durant l'exercice, 855 réclamations ont été introduites par courrier écrit, soit une diminution de près de cent dossiers par rapport à l'exercice précédent. Les réclamations écrites ont représenté un volume de 52 % du total des réclamations. Par contre, quatre cent quatre-vingts réclamations ont été déposées à l'occasion des permanences décentralisées (soit 30 % des réclamations, le niveau le plus haut depuis l'existence de l'Institution), 231 ont été envoyées par courrier électronique et 86 via le formulaire interactif de dépôt de réclamation disponible sur le site Web du Médiateur. Par rapport à l'exercice antérieur, l'apport relatif d'internet passe de 12 à 19 %.

Ces deux modes de saisine (réclamations orales et saisines électroniques), en augmentation constante (près de la moitié du total des réclamations enregistrées), sont le résultat des mesures d'accessibilité qui ont été développées au cours des années écoulées, répondant ainsi au mieux au vœu du législateur, tel qu'il résulte des dispositions du décret du 22 décembre 1994.

Au-delà des chiffres qui traduisent une évolution constante du nombre des réclamations (plus du double de dossiers par rapport à la première année de mon premier mandat), les domaines du mécontentement des citoyens demeurent dans de constantes tendances, même si l'on peut relever quelques fluctuations conjoncturelles.

En ce qui concerne les compétences de la présente Commission, deux domaines principaux sont à relever : l'environnement et l'eau.

De façon cumulative, ces deux domaines de compétence ont concerné, pour l'exercice 2003-2004, cent trente dossiers. Cette proportion s'inscrit dans la même lignée que celle des années antérieures.

1. Ressources naturelles et Environnement

Dans ces matières, qui ont trait essentiellement à la Direction générale des ressources naturelles et de l'environnement (hors les compétences exercées par la Division de l'eau), cinquante-six dossiers de réclamations ont été instruits.

1.1. Les plaintes environnementales

En ce domaine, on peut relever une proportion non négligeable de réclamations non recevables. En effet, certaines d'entre elles relèvent du domaine du droit privé. Il s'agit à cet égard – et il s'agit là d'un phénomène continu dans le temps – de traiter «objectivement» les nuisances et leurs causes, dans le cadre de la réglementation existante, sans s'immiscer dans un conflit de voisinage.

A l'instar des années précédentes, les réclamations reçues relèvent du cadre de vie ou de l'environnement en général. Les nuisances sous leurs différents aspects y sont dénoncées, telles que les problèmes de bruit, la pollution des eaux, la pollution atmosphérique, le dépôt d'immondices ou de déchets. Dans la plupart des dossiers à propos de cette administration, l'objet des récriminations porte sur les délais d'information. Les particuliers ne sont pas toujours informés rapidement des rapports effectués par la Police de l'environnement et des décisions adoptées suite à ces rapports.

Il n'en demeure pas moins que, de manière générale, le sérieux, l'efficacité et la qualité du travail accompli par les agents de la Police de l'environnement méritent d'être soulignés.

L'analyse des réclamations relatives à l'environnement, et plus particulièrement lorsqu'il s'agit «d'incivilités environnementales», révèle que le rôle de la Police de l'environnement reste confus dans l'esprit des citoyens.

Si les compétences de cette administration se chevauchent avec celles des autorités communales et policières, la Police de l'environnement est davantage une police spécialisée qui a développé une expertise de pointe en matière de pollution.

Lorsqu'il s'agit de problèmes environnementaux mineurs, le Médiateur réoriente en général les réclamants vers les autorités communales, pouvoir de proximité, qui, avec le concours de la Police locale, restent en première ligne pour lutter contre les infractions au cadre de vie.

En ce qui concerne les recommandations à l'égard des nuisances sonores, deux recommandations avaient été formulées les exercices précédents en vue d'appréhender de manière cohérente la gestion de cette problématique. Celles-ci sont en phase d'être rencontrées dans le cadre de la transposition de la directive européenne du 25 juin 2002 qui impose aux états membres des obligations pour prévenir ou réduire les effets nuisibles de l'exposition au bruit. L'arrêté du Gouvernement wallon du 13 mai 2004 prévoit notamment la réalisation de cartographies du bruit selon des méthodes d'évaluation communes et l'adoption de plans d'actions. Ces mesures constituent une première étape importante pour une gestion cohérente et efficace des nuisances sonores.

1.2. Le permis d'environnement

L'importante réforme relative au permis d'environnement n'a pas engendré une évolution des réclamations en conséquence. Les réclamations reçues cet exercice, soit dix-sept, concernent essentiellement la procédure de délivrance des permis d'environnement, tant ceux régis par le nouveau décret relatif au permis d'environnement que ceux régis par l'ancien régime du R.G.P.T.

En ce qui concerne les demandes de permis introduites sous l'empire de l'ancienne réglementation, l'objet des réclamations porte majoritairement sur le respect des délais de procédures (des demandes de permis ou des recours sont à l'instruction depuis plusieurs années sans qu'aucune décision n'ait été arrêtée). Il est donc permis de s'interroger sur la notion de «délai raisonnable». Ces dossiers ne sont pas soumis à des délais de rigueur et, au vu du manque d'effectifs, une priorité est donnée au traitement des demandes régies par la nouvelle législation, laquelle, elle, impose des délais stricts. Il s'avère dès lors nécessaire de donner les moyens à l'administration pour qu'elle puisse apurer les dossiers en attente.

A cet égard, le Médiateur a reçu une réaction du directeur général de la D.G.R.N.E., qui engage les moyens nécessaires pour résorber le passif (environ cent cinquante dossiers) avant 2007.

Quant aux dossiers régis par la nouvelle législation (décret du 11 mars 1999), certaines réclamations ont en effet mis en lumière les difficultés rencontrées par les communes pour remplir les nouvelles missions que leur a confiées la réforme. Ces difficultés apparaissent liées à la mise en œuvre de la nouvelle législation, aux mesures transitoires prévues par celle-ci et au fait que l'ensemble des arrêtés d'application relatifs aux conditions d'exploitation, dont les normes intégrales et sectorielles, n'ont pas encore été définitivement et complètement adoptées par le Gouvernement wallon. Il est vrai qu'un certain nombre de communes ont interpellé les services du Médiateur à cet égard, comme le prévoit le décret.

Deux remarques complémentaires apparaissent devoir être formulées dans le cadre du décret relatif au permis d'environnement.

Le décret du 11 mars 1999 a induit une redistribution des missions de l'administration wallonne et des communes, ces dernières étant consacrées comme l'autorité de principe pour la délivrance des permis. Aussi se pose la question de l'intervention du Médiateur à l'égard de ces autorités. Doit-il se déclarer incompétent ou peut-il intervenir à l'égard des communes dans la mesure où, en délivrant les permis d'environnement, celles-ci agissent dans le cadre de missions qui leur sont confiées par la Région ?

Cette question se pose *mutatis mutandis* dans des termes similaires en matière d'aménagement du territoire notamment. Jusqu'à présent, le Médiateur a observé une grande réserve à ce sujet et n'a que peu

investi cette compétence. Bien que les travaux préparatoires au décret en 1994 aient évoqué la compétence du Médiateur et l'aient reconnue dans ce cadre, il apparaît qu'un positionnement du Parlement wallon serait souhaitable afin de clarifier le rôle et la compétence du Médiateur à cet égard.

La seconde remarque concerne la problématique des recours administratifs, évoquée à plusieurs reprises dans le cadre des auditions devant le Parlement wallon. Le décret du 22 décembre 1994 présente, en effet, des ambiguïtés quant à l'intervention du Médiateur dans l'hypothèse d'un recours administratif. Il conviendrait de lever cette incertitude juridique, soit restrictivement (non-intervention du Médiateur dans le cadre d'un recours administratif), ce qui peut paraître contradictoire au principe d'accessibilité de l'institution et qui conduirait à exclure du champ de la Médiation certaines matières régionales, soit de façon ouverte, permettant ainsi au citoyen de disposer d'un mode gratuit de résolution non contentieuse de son litige avec l'Administration, même si ce litige fait déjà l'objet d'une procédure de recours administratif en cours. De nombreuses institutions de médiation bénéficient de cette capacité d'intervention, encore incertaine pour le Médiateur de la Région wallonne. Ce problème a fait l'objet de nombreux débats au cours des années antérieures au sein des différentes commissions parlementaires, et qu'il est loin de faire l'unanimité parmi les parlementaires wallons.

1.3. Division de la nature et forêts

En ce qui concerne la Division de la nature et forêts, 8 dossiers sont à dénombrer. Ceux-ci n'ont pas appelé de remarques ou observations que l'on pourrait qualifier d'intérêt général. Les réclamations concernent essentiellement des difficultés individuelles rencontrées par certains citoyens dans leurs démarches administratives.

A titre d'exemples, cette Division a été sollicitée dans le cadre d'un droit de chasse, à propos de l'extension du droit d'escalade sollicité par le Club alpin ou encore pour un problème d'abattage d'arbres sur un domaine universitaire.

2. L'Eau

2.1. La Distribution d'eau

En ce qui concerne la Société wallonne des Eaux, 54 réclamations ont été enregistrées au cours de l'exercice. Les motifs de réclamation concernent des sujets récurrents déjà évoqués lors des précédents rapports.

Il convient de souligner l'importante réforme intervenue au printemps dernier dans le domaine de la distribution et de la tarification de l'eau, et qu'un certain nombre de réclamations adressées en 2003-2004 concernait encore les anciens mécanismes en vigueur.

La question du principe de solidarité entre le propriétaire et le locataire ayant été en grande partie réglée par la récente législation, la majorité des réclamations formulées ont trait à des situations de surconsommation, que le nouveau fonds social ne peut à lui seul régler. Ainsi, le problème de la privatisation ou de la mutualisation du risque de surconsommation d'eau demeure en certaines circonstances exceptionnelles, notamment celles où l'utilisateur est dans l'impossibilité matérielle de détecter une défaillance de son système d'alimentation. La question étant aujourd'hui réglée de manière relativement rigoureuse dans le cadre du règlement de fourniture d'eau, en faveur du distributeur, la préoccupation demeure et les conséquences financières peuvent être particulièrement dramatiques dans certaines situations individuelles. Des initiatives devraient être prises à cet égard.

Dans le cadre du décret du 12 février 2004 relatif à la tarification et aux conditions générales de la distribution publique de l'eau, plusieurs recommandations du Médiateur ont été, en partie, prises en considération (principe de solidarité propriétaire-locataire, création du fonds social, procédure de gestion des réclamations de première ligne en vigueur au sein de la S.W.D.E. mais qui ne concerne pas l'ensemble des distributeurs d'eau).

Dans le cadre du débat relatif à ce décret, les parlementaires ont clairement montré leur opposition à la création d'un Médiateur du secteur de l'eau telle que proposée par le Gouvernement wallon. Les parlementaires wallons, en refusant la création d'un médiateur sectoriel, se sont montrés favorables à confier cette compétence au Médiateur de la Région wallonne. Cela ne va pas sans poser un certain nombre de

problèmes (la S.W.D.E. n'est pas seule concernée par la distribution de l'eau). Il conviendrait cependant, si les parlementaires l'estiment utile, d'y donner suite.

2.2. L'Epuration de l'eau

Enfin, en ce qui concerne l'épuration de l'eau, vingt réclamations ont été reçues. Celles-ci se rapportent majoritairement aux primes à l'installation d'un système d'épuration autonome, régies par une réglementation qu'il n'est pas toujours aisé d'appréhender pour le demandeur, notamment en ce qui concerne la détermination des habitations éligibles. Cette réglementation suscite encore quelques difficultés d'interprétation. Une recommandation a été formulée dans ce sens.

ÉCHANGE DE VUES

Mme Fassiaux-Looten estime que, compte tenu du fait que les communes sont de plus en plus questionnées en ce qui concerne le permis d'environnement, il serait peut-être judicieux d'aider le Médiateur en organisant une formation à destination du personnel communal, ce qui pourrait alléger le rôle de médiation.

M. Gennen remercie le Médiateur pour son exposé et pour son action au service des citoyens et des administrations, et formule quelques considérations.

Le nombre de dossiers dont les services du Médiateur ont été saisis pour les matières des ressources naturelles et de l'environnement n'est pas très important, alors que la matière et la réglementation sont complexes. Il est donc permis de supposer que certains filtres et relais interviennent de manière efficace.

Il convient également de souligner que le Médiateur ne relève pas de dysfonctionnements majeurs, ce qui est important.

Il serait par ailleurs intéressant de savoir si le Médiateur a pu constater, au fil des années, une amélioration de ses rapports avec l'administration et de la manière dont l'administration réagit par rapport à ses interventions.

Le Médiateur a souligné la complexité de la réglementation et des procédures mises en œuvre ainsi que la nécessité de mieux définir les rôles et de mettre plus en avant les compétences communales. Pour le commissaire, il est également nécessaire de doter les communes des moyens nécessaires, notamment en termes d'effectifs.

M. le Ministre remercie d'emblée les services du Médiateur pour leur important travail et le Médiateur pour la qualité de la synthèse qui vient d'être présentée.

En ce qui concerne les relations entre les communes et la D.P.E., M. le Ministre indique avoir organisé dernièrement une rencontre à cet égard pour permettre des contacts et une communication les plus précis possible au bénéfice de l'ensemble des citoyens.

En ce qui concerne l'épuration individuelle, M. le Ministre annonce que des solutions simplifiées pour l'ensemble des citoyens sont en cours d'élaboration, de qui devrait faire diminuer, à terme, le nombre de réclamations en la matière.

Pour le reste, il sera bien entendu tenu compte des remarques émises par le Médiateur.

Constatant que les interventions des commissaires s'adressaient davantage au Gouvernement, **M. le Médiateur** indique qu'il ne lui appartient pas de se substituer à celui-ci pour y répondre.

S'il est vrai que peu de réclamations ont été adressées dans le domaine de l'environnement, **M. le Médiateur** est d'avis que les chiffres ne traduisent pas le degré réel d'insatisfaction ou de dysfonctionnement. Des efforts considérables restent encore à fournir en termes de connaissance et de promotion de la médiation. L'institution elle-même essaie de mieux se faire connaître, mais tous les acteurs – à commencer par le Parlement – ont un rôle à jouer dans cette entreprise. Le rôle des Parlementaires est en effet indispensable pour développer celui du Médiateur. Pour rappel, en France, la saisine normale du Médiateur de la République passe uniquement par le biais des Parlementaires.

L'administration constitue également l'un des acteurs de la médiation, de même que le citoyen, et c'est l'alchimie entre tous ces intervenants qui fera que la médiation réussira ou non.

Il est certain que l'institution du Médiateur a dû se faire accepter au sein des administrations, d'autant plus que le Médiateur intervient après la clôture des dossiers, ce qui amène l'administration, en cas de saisine du Médiateur, à devoir les rouvrir et à se voir éventuellement taxée de mauvais fonctionnement ou de mauvaise application législative. Les services du Médiateur essaient de travailler dans un esprit de collaboration et rencontrent, de manière la plus fréquente et la plus transversale possible, les agents traitant de l'administration afin de nouer et d'accentuer le dialogue indispensable. Il est aujourd'hui permis d'affirmer que ces efforts ont nettement amélioré les relations entre l'administration et le Médiateur, comme en témoigne le courrier adressé par le directeur général de la D.G.R.N.E. mentionné dans l'exposé introductif, et dont l'on ne peut que se réjouir.

M. le Président s'associe aux remerciements adressés au Médiateur pour la qualité de sa prestation de ce jour et pour celle que son institution fournit tout au long de l'année. Il faut espérer que ce service rendu continue de garder son caractère positif.

*

* *

6. ANNEXE 5

EXAMEN DU NEUVIÈME RAPPORT ANNUEL DU MÉDIATEUR DE LA RÉGION WALLONNE AU PARLEMENT WALLON (Doc. 78 (2004-2005) - N° 1) PAR LA COMMISSION DU BUDGET, DES FINANCES, DES AFFAIRES GÉNÉRALES, DE LA SIMPLIFICATION ADMINISTRATIVE, DU RÈGLEMENT ET DE LA COMPTABILITÉ

EXPOSÉ INTRODUCTIF DE M. BOVESSE, MÉDIATEUR DE LA RÉGION WALLONNE

M. le Médiateur remercie, tout d'abord, les Membres de la Commission de l'avoir convié à présenter le neuvième «rapport annuel du Médiateur» couvrant l'exercice d'activités 2003-2004. Il s'agit de la sixième invitation à être auditionné faite par une Commission permanente du Parlement wallon au cours de cette session parlementaire 2004-2005. En outre, il s'agit de son septième rapport annuel et du premier rapport dans le cadre de son second mandat, tout comme de cette législature.

Dès sa prise de fonction en 1998, M. le Médiateur a souhaité associer davantage son institution au travail parlementaire. Au fil des années, les relations que le Médiateur entretient avec le Parlement wallon ont considérablement évolué et se sont renforcées dans le cadre d'un véritable partenariat.

Depuis l'exercice 1999-2000, à la suite de la modification de l'article 75 du règlement d'ordre intérieur du Parlement wallon, le rapport est analysé par les différentes Commissions du Parlement wallon qui le souhaitent.

L'intérêt de ces rencontres entre le Médiateur et les parlementaires est double. D'une part, cet échange de vues permet d'aborder certains aspects thématiques du rapport et d'attirer l'attention des parlementaires sur les problèmes et les recommandations qui peuvent directement impliquer leur Commission. D'autre part, cette procédure, par l'approche détaillée, permet au Parlement d'avoir une vision plus éclairée sur le fonctionnement des services de l'administration et sur celui de l'institution du Médiateur elle-même.

Ces rencontres sont également le lieu privilégié où le Médiateur peut dialoguer avec les députés wallons sur des points précis. Elles permettent, outre le travail de fond, de créer des conditions d'une confiance mutuelle basée sur un intérêt réciproque : l'amélioration du service public.

Ce neuvième exercice marque un changement important dans la présentation du rapport annuel. Contrairement aux années précédentes, l'analyse des réclamations n'est plus abordée en fonction des administrations mais sous l'angle des matières, en fonction de celles dévolues aux différentes Commissions du Parlement wallon. Cette adaptation devrait permettre de renforcer encore la collaboration du travail de l'équipe du Médiateur au travail parlementaire et de valoriser la pertinence des recommandations formulées.

Bilan de l'exercice 2003-2004

M. le Médiateur relève qu'il est difficilement concevable d'évoquer le bilan annuel de l'institution publique du Médiateur sans présenter quelques chiffres.

M. le Médiateur insiste sur le caractère relatif d'un bilan chiffré. Celui-ci ne poursuit d'autre but que d'être la photographie de l'activité de son équipe, plus que le reflet de la qualité des prestations de l'administration wallonne.

Au cours de l'exercice, le Médiateur a reçu mille six cent cinquante-trois réclamations, soit une augmentation de l'ordre de 9 % du nombre des réclamations par rapport à l'exercice précédent, au cours duquel mille cinq cent quinze dossiers avaient été ouverts. La proportion de dossiers irrecevables, soit quatre cent cinquante-six, se situe à un niveau inférieur à celui des années antérieures. En effet, ces dos-

siers, pour l'exercice, représentent de l'ordre de 28 % du volume total, tandis que la moyenne des années antérieures avoisinait les 35 %.

Parmi ceux-ci, à l'instar des années antérieures, il est intéressant de noter que 186 dossiers concernent une matière relevant de la compétence communale, ce qui confirme, si besoin en était, l'opportunité d'une réflexion approfondie sur le développement de la médiation à l'échelon communal.

Même s'ils sont en légère baisse par rapport à l'exercice précédent, les dossiers irrecevables en raison de l'absence de démarches préalables, requise en vertu du décret du 22 décembre 1994, témoignent de l'intérêt de mener une réflexion sur l'organisation des procédures de recours liées aux actes et aux décisions administratifs. Procédure de gestion des réclamations de première ligne, d'une part et voies de recours subséquentes, d'autre part.

Durant l'exercice, huit cent cinquante-cinq réclamations ont été introduites par courrier écrit, soit une diminution de près de cent dossiers par rapport à l'exercice précédent. Les réclamations écrites ont représenté un volume de 52 % du total des réclamations. Par contre, quatre cent quatre-vingts réclamations ont été déposées à l'occasion des permanences décentralisées (soit 30 % des réclamations, le niveau le plus haut depuis l'existence de l'institution), deux cent trente et une ont été envoyées par courrier électronique et quatre-vingt-six via le formulaire interactif de dépôt de réclamation disponible sur le site Web du Médiateur. Par rapport à l'exercice antérieur, l'apport relatif d'internet passe de 12 % à 19 %.

Ces deux modes de saisine (soit les réclamations orales et les saisines électroniques), en augmentation constante (ce qui représente près de la moitié du total des réclamations enregistrées), sont le résultat des mesures d'accessibilité qui ont été développées au cours des années écoulées, répondant ainsi au mieux au vœu du législateur, tel qu'il résulte des dispositions du décret du 22 décembre 1994.

En ce qui concerne les compétences de la Commission du Budget, des Finances, des Affaires générales, de la Simplification administrative, du Règlement et de la Comptabilité, deux domaines principaux sont à relever : la fiscalité et la simplification administrative.

1. La fiscalité : considérations statistiques

Dès le début des activités du Service du Médiateur de la Région wallonne, de nombreuses réclamations de nature fiscale ont été introduites par les citoyens. Sur neuf exercices clôturés, dix mille quatre cent huit réclamations ont été enregistrées et mille sept cent trente-trois parmi celles-ci concernaient une matière fiscale, comme le montre le tableau repris ci-dessous.

Nombre de réclamations de nature fiscale traitées au sein du Service du Médiateur de la Région wallonne par rapport au nombre total de dossiers ouverts.

Les réclamations concernant une matière fiscale régionale représentent une proportion de l'ordre de 15 % de l'activité du Service.

De manière générale, les dossiers concernent principalement, et dans l'ordre décroissant, la taxe sur les déchets ménagers, la taxe sur la radio télé redevance, la taxe sur le déversement des eaux usées domestiques et industrielles, la taxe sur les habitations abandonnées et le précompte immobilier.

Il convient de préciser que le problème posé pour les citoyens et – à travers leurs sollicitations – pour le Médiateur de la Région wallonne tient au fait que pour la majorité des matières fiscales régionalisées, c'est l'administration fiscale fédérale qui en assure encore le recouvrement.

Conformément au décret créant l'institution de Médiateur de la Région wallonne, le Médiateur est compétent pour les difficultés rencontrées par les personnes avec les administrations régionales wallonnes.

Il en résulte que lorsque des citoyens sollicitent l'intervention du Médiateur, pour certaines matières fiscales régionalisées, il se déclare incompétent du fait que, si la Région wallonne peut légiférer en la matière, c'est encore l'administration fédérale qui recouvre l'impôt et pratique sur le terrain la matière.

Par ailleurs, en ce qui concerne les taxations par la Région wallonne, elles le sont par plusieurs administrations régionales, ce qui augmente l'incompréhension du citoyen.

Par exemple, la perception des redevances radio et télévision est assurée par un service qui relève du Gouvernement wallon, alors que l'enrôlement de la taxe sur les logements abandonnés se fait par la Divi-

sion de la trésorerie du ministère de la Région wallonne, après deux constats opérés par les communes et/ou la Direction de l'urbanisme de ce même Ministère.

Cela étant, la multiplicité des services administratifs s'occupant de ces matières, n'empêche pas les bonnes relations de coopération avec le service du Médiateur de la Région wallonne.

M. le Médiateur a estimé à cet égard opportun de réitérer une recommandation déjà formulée les années antérieures sur l'opportunité de créer une administration fiscale wallonne, spécifique et unique, dotée de ses procédures propres et notamment celles destinées à accueillir les réclamations et les recours des contribuables.

La pertinence de cette recommandation rencontre la volonté des acteurs administratifs de la fiscalité wallonne ainsi que celle du Ministre du budget qui s'est, à maintes reprises, exprimé dans ce sens.

1.1. La taxe sur les déchets ménagers

La taxe sur les déchets ménagers a, depuis la création du Service du Médiateur de la Région wallonne, suscité un nombre conséquent de réclamations (soit mille cent quatre-vingt-un dossiers en neuf exercices). Le traitement de ces dossiers illustre de manière probante l'action, dans une matière fiscale, du Médiateur wallon.

Bien que cette taxe ait été supprimée au 1er janvier 2003, la Division de la trésorerie a envoyé en 2004 les rappels pour l'année 2002 et a déterminé les dossiers qui ont fait l'objet de contraintes par voie d'huissier pour l'année 2001. Par conséquent, des citoyens interpellent encore le Médiateur en cette matière. En ce qui concerne l'exercice rapporté, soixante-cinq dossiers ont été instruits.

Sur l'ensemble des exercices, près de 85 % des personnes ayant introduit une réclamation auprès du Médiateur de la Région wallonne certifiaient n'avoir reçu ni avertissement-extrait de rôle, ni le courrier de rappel au sujet de ladite taxe, mais seulement la notification-sommation d'un huissier de justice. Dès cet instant, ils se tournaient vers le Médiateur.

D'autres réclamants signalaient au Médiateur que les informations relatives à la composition de ménage, laquelle servant de base au calcul du montant de la taxe, étaient erronées.

D'aucuns s'étonnaient de voir que l'administration avait utilisé une ancienne adresse pour leur faire parvenir l'avertissement-extrait de rôle.

Certains affirmaient, extrait de compte à l'appui, avoir payé la taxe, mais sans avoir repris la communication structurée.

Enfin, certaines personnes rencontraient des difficultés financières et sollicitaient un plan d'apurement. A ce sujet, la Division de la trésorerie prend soin d'informer le citoyen, directement sur l'avertissement-extrait de rôle, de la possibilité d'octroi de plans d'apurement. Le Médiateur s'est fait écho de cette possibilité auprès des citoyens et n'a pas manqué d'intercéder en faveur des réclamants auprès du Receveur.

Sur la base des observations faites lors du traitement des réclamations, le Médiateur a émis deux recommandations. Ces dernières, bien que la taxe sur les déchets ménagers ait été supprimée, sont toujours d'actualité dans le sens où elles concernent l'organisation de la perception d'une taxe, quelle que soit la taxe.

Dans le cadre de la gestion des dossiers individuels, plusieurs hypothèses ont pu justifier que l'administration revoie sa position en supprimant les amendes et parfois même les frais de justice (changement d'adresse, changement de la composition de ménage, en cas de faibles revenus, en cas d'un paiement enregistré avant l'envoi du rappel avec amende et d'un paiement enregistré avec une mauvaise référence, personnes ayant quitté le territoire de la Région wallonne …).

En ce qui concerne les deux recommandations émises au cours de l'exercice 2000-2001.

1. «Le premier constat fait apparaître que de nombreux réclamants déclarent n'avoir pas reçu leur avertissement-extrait de rôle relatif à la taxe ni même le rappel envoyé par l'administration. Notons que ces envois sont effectués par lettre ordinaire. L'administration déclare avoir tout envoyé à la bonne date ainsi qu'à la bonne adresse.

Si l'adresse du réclamant s'avère exacte et en l'absence de retour postal, l'administration estime que l'avertissement-extrait de rôle est arrivé correctement chez le contribuable. A celui-ci dès lors d'opposer

les éléments de preuve suffisants afin de justifier la raison pour laquelle il n'aurait pas reçu le document. Afin d'améliorer la procédure à l'égard de l'administration et de la population, il pourrait être recommandé à l'administration d'élaborer un système d'envoi dont l'ensemble des procédures serait sanctionné par une certification de qualité de type ISO.».

2. «Le deuxième constat figure au niveau de l'exactitude, ou non, des données utilisées par l'administration.

De plus, en termes de gestion optimale d'une base de données, il est recommandé de travailler avec une base-mère contenant toutes les informations requises, à partir de laquelle tout utilisateur vient puiser celles dont il a besoin. Un tel système présente plusieurs avantages, tels que la gestion d'une seule base de données (mise à jour, audit, vérification…), une information identique et disponible pour tous au même moment, une expertise en matière de gestion de base de données…

Par conséquent, il est recommandé à l'administration wallonne de créer et de gérer une base de données globale, accessible à l'ensemble de ses services. Une gestion active des droits d'accès permettrait de respecter les dispositions légales en matière de confidentialité des données et de protection de la vie privée.».

Il est à noter qu'à l'heure actuelle, ces deux recommandations n'ont pas encore fait l'objet d'action concrète. Comme déjà signalé, elles restent d'actualité, même à la suite de la suppression de la taxe sur les déchets ménagers. En effet, ces deux recommandations peuvent s'appliquer à tout type de perception (taxe sur le déversement des eaux usées, redevance radiotélévision…).

1.2. La redevance radiotélévision

Depuis le transfert du service de perception de la redevance radiotélévision vers la Région wallonne, l'institution du Médiateur reçoit régulièrement des réclamations y relatives.

Au cours de l'exercice 2003-2004, le nombre de réclamations reçues s'est élevé à trois cent quarante-six. Pour l'exercice précédent, le Médiateur a reçu cent soixante-huit réclamations.

Le recouvrement est assuré par le service de perception de la redevance radiotélévision de la Région wallonne, qui relève du Gouvernement wallon. Ce recouvrement du montant de la redevance est organisé en fonction du nom de famille du redevable. En effet, pour les personnes dont le nom de la famille commence par la lettre A à J compris, la période couverte s'étale du 1er avril au 31 mars de l'année suivante; pour les personnes dont le nom de famille commence par la lettre K à Z compris, la période couverte s'étale du 1er octobre au 30 septembre de l'année suivante. L'invitation à payer laisse un délai de minimum 15 jours pour effectuer le paiement.

Des redevables ont interpellé le Médiateur pendant la période où ont coexisté, dans une certaine confusion, les deux modes de perception, à savoir le nouveau (paiement d'un montant annuel unique inférieur) et l'ancien (paiement par semestre possible). En effet, certains ont reçu une invitation à payer d'un montant de 165 euros (140 euros pour la détention d'une télévision, et 25 euros pour la détention d'une radio) alors que d'autres avaient reçu une invitation à payer d'un montant de 100,44 euros (paiement semestriel selon l'ancien système de perception).

La «période d'imposition» a également engendré un nombre important de réclamations. En effet, des contestations portent sur le fait qu'une redevance est légalement due pour une période de douze mois consécutifs, alors que dans la réalité, il arrive que la personne détentrice de l'appareil de télévision ou de radio la conserve moins longtemps. Le Médiateur a d'ailleurs traité une réclamation où le détenteur est décédé trois jours après le début de la période de taxation, ou encore le cas où le détenteur a été admis en maison de repos quelques jours après le début de la période de taxation. Dans ces cas, le service de perception de la taxe sur la télévision redevance a confirmé l'exigibilité de la redevance sur la totalité de la période.

En ce qui concerne les autres interpellations, pour la grande majorité, il s'est avéré que le redevable était en infraction avec la législation en matière de redevance radiotélévision. Les infractions peuvent être résumées comme suit:

– défaut de déclaration;
– défaut de paiement;
– défaut de sollicitation de la formule de paiement;

– défaut d'information à l'administration dans les délais, lors d'un dessaisissement de l'appareil de télévision ou de radio.

En ce qui concerne les demandes d'informations, le Médiateur s'est tourné vers l'administration afin de pouvoir préparer une réponse complète à l'attention des réclamants. L'administration ayant fourni cette réponse au Médiateur, ce dernier l'a transmise à l'ensemble des réclamants.

En ce qui concerne les infractions, le Médiateur n'a pu que constater la correcte application de la réglementation de la part de l'Administration wallonne.

De manière générale, la plupart des contestations montrent une méconnaissance de la part des citoyens de la réglementation en la matière.

Les relations entre le service de perception de la taxe sur la radio et la télévision et le Médiateur se sont déroulées cette année dans un climat de confiance et de collaboration constantes, les membres du service de radiotélévision redevances étant disponibles pour répondre aux interrogations et aux interpellations du Médiateur.

Enfin, il faut souligner les efforts considérables d'information qui ont été accomplis par ce service à l'égard des usagers, notamment par l'envoi d'un document informant les redevables de manière détaillée, et dans un langage accessible sur les modalités de cette taxe et sur les recours de contestation.

1.3. La taxe sur les logements abandonnés

Pour cette matière, l'action du Médiateur se limite à informer les contribuables en leur exposant les étapes puis les mécanismes qui aboutissent à l'enrôlement de la taxe. Il faut dès lors expliquer pourquoi et comment les pouvoirs publics ont défini le logement comme «abandonné», la manière et le délai durant lequel les contrôles sont effectués, la méthode de calcul, …

2. La simplification administrative

L'instruction de nombreuses réclamations fait état de la complexité de la réglementation et de problèmes de compréhension et de lisibilité de la correspondance administrative.

Que ce soit dans le domaine des aides au logement, des aides accordées dans le cadre de l'intégration des personnes handicapées, de la fiscalité, des autorisations urbanistiques ou environnementales, il a été relevé, que la complexité de la réglementation et des procédures y afférentes était source de contentieux.

Plusieurs recommandations, soit d'ordre général, soit spécifiques, formulées par le Médiateur, sont directement liées à la simplification administrative.

Ainsi dès les premiers rapports annuels, plusieurs recommandations transversales, c'est-à-dire visant l'ensemble des compétences de la Région wallonne et des autorités administratives wallonnes, ont été mises en exergue. On peut notamment citer les recommandations suivantes :

– 97/98/2 concernant la qualité de l'information relative aux formulaires administratifs ;
– 98/99/7 relative à l'accompagnement des demandeurs dans la constitution des dossiers de demande d'aide ;
– 97/98/13 ayant trait à la mise en place d'une procédure contradictoire ;
– 99/00/9 se rapportant à la nécessité d'instaurer le principe de l'accusé de réception ;
– 00/01/1 et 2 concernant la certification de qualité de type ISO dans le cadre des envois administratifs et la gestion centralisée des données.

Des recommandations et des observations spécifiques, visant un secteur déterminé, s'inscrivent également dans un souci de simplification administrative et de transparence. A titre d'exemples, on peut évoquer les recommandations relatives :

– à la redéfinition du noyau d'habitat pour l'octroi de la prime à la construction ;
– à la procédure régissant les primes à la réhabilitation ;
– aux aides économiques ;
– au calcul de la prime à l'épuration individuelle ;
– à la création d'un logement supplémentaire dans une construction existante.

Certaines de ces recommandations ont été rencontrées par la réalisation des actions menées sous l'égide du Commissariat à la simplification administrative.

Dès la création de ce Commissariat, en 2001, l'institution du Médiateur a été associée aux travaux engagés en matière de simplification administrative. L'institution du Médiateur a ainsi participé aux réunions du groupe de travail transversal qui regroupait les partenaires sociaux, les représentants des ministres du Gouvernement wallon et les administrations.

Par ailleurs, le Médiateur a également participé à la mise en place, en 2002, de «Wall-on-line», chargée de réaliser le projet d'e-government pour la Région wallonne.

Avec la fusion probable de «Wall-on-line» et du Commissariat à la simplification administrative, M. le Médiateur rappelle que son institution est prête à collaborer étroitement avec l'ensemble des acteurs concernés. Il faut considérer à cet égard qu'il est vrai que lorsque le Médiateur est interpellé, notamment par des entreprises, ce n'est pas tellement sous l'empire de la simplification administrative, mais plutôt sur le message d'une décision administrative mal comprise ou erronée que porte la difficulté. La simplification administrative intervient davantage en amont et le Médiateur, quant à lui, après que les mécanismes administratifs ont été activés. Néanmoins, il faut une nécessaire complémentarité entre les acteurs qui tentent de concourir à une simplification de la vie administrative. Et il est évident que la médiation joue aussi son rôle dans ce domaine.

COMMENTAIRE DU REPRÉSENTANT DU MINISTRE-PRÉSIDENT

Mme Delcomminette, Chef de Cabinet adjoint du Ministre-Président du Gouvernement wallon, rappelle que sous la précédente législature la démarche de la simplification administrative a été largement initiée notamment par la création du Commissariat à la simplification administrative, par la création de «Wall-on-line», par le recours aux formulaires électroniques et par l'accusé de réception. Ces mesures n'ont pas toutes été finalisées et le Gouvernement a souhaité poursuivre la démarche lors de l'actuelle législature.

L'Intervenante en donne pour preuve la Déclaration de politique régionale qui comprend plus de cinquante mesures relatives à la simplification administrative, le Contrat d'avenir dans lequel une série de partenariats sont spécifiquement affectés à cette matière et le décret-programme de relance économique et de simplification administrative (dit «décret Resa»), adopté le 3 février dernier par le Parlement wallon. Dans les prochaines semaines, le plan d'action sera déposé au Gouvernement wallon et il y aura la fusion de «Wall-on-line» et du Commissariat à la simplification administrative en un commissariat qui sera baptisé «Easy wall».

L'objectif du «décret Resa», en matière de simplification administrative, était d'accorder le caractère d'urgence à une série de revendications du monde économique en matière d'entraves administratives et de les lever le plus rapidement afin de favoriser la création d'activité économique.

Ce décret se penche sur une série de matières spécifiques (fiscalité, aménagement du territoire, environnement…) mais comprend également une série d'habilitations données au Gouvernement de modifier certains décrets existants.

Un premier lot de modifications devrait être présenté au Gouvernement dans le courant du mois de mai 2005.

Les chapitres de ce décret-programme et les mesures d'habilitation concernaient prioritairement la création d'activités. Mais, cela ne signifie pas que le citoyen a été oublié, car le champ d'application pour les mesures d'habilitation est ouvert aux textes concernant les citoyens, ce qui rejoint d'ailleurs les préoccupations mises en avant par M. le Médiateur.

A plus long terme (2005-2009) est prévu le plan d'action transversal de simplification administrative qui est en cours d'achèvement sous l'égide de M. le Ministre-Président en collaboration avec les ministres fonctionnels.

Ce plan d'action devrait apporter bon nombre de réponses aux revendications du Médiateur car il inscrit dans ses principes de base le respect de l'usager des services publics wallons.

En ce qui concerne la transparence, il est établi que l'usager est en droit de connaître à tout moment l'état d'avancement de son dossier. L'accusé de réception systématisé en est le point de départ. Il apporte des éléments d'information précis tels que le nom de l'agent, le nom du service traitant, le délai de réponse définitive, le cheminement du dossier…

La traçabilité est un mécanisme qui permettra à chaque usager de connaître précisément la situation de son dossier. Comme le précise le rapport du Médiateur, il est important de rester attentif au contrôle et au respect de cette mesure d'accusé de réception, à cette fin la future structure «Easy wall» pourra collecter des statistiques fiables sur le taux d'accusé de réception et sur le contenu de ceux-ci.

Mme Delcomminette considère que la gestion centralisée des données est nécessaire. C'est un des éléments fondamentaux de l'e-government. En conséquence, Easy wall sera chargée, d'une part, d'organiser l'accès aux sources authentiques gérées par les services publics fédéraux et, d'autre part, d'organiser la création de sources authentiques au niveau wallon. C'est un travail long car il y a de longues négociations avec le pouvoir fédéral.

En ce qui concerne la lisibilité des formulaires et des documents administratifs, la cellule de lisibilité sera intégrée au Commissariat Easy wall. Au départ, cette cellule était chargée de la relecture des formulaires en vue de les simplifier avant leur mise en ligne. Dans la future structure, Easy wall sera chargée de la lisibilité des formulaires ainsi qu'en amont, des textes réglementaires et décrétaux.

Le Gouvernement souhaite donc clairement amplifier les avancées en matière de simplification administrative. Des efforts restent à faire et une collaboration entre l'institution du Médiateur et Easy wall sera très vraisemblablement envisagée prochainement.

COMMENTAIRE DU REPRÉSENTANT DU MINISTRE DU BUDGET, DES FINANCES, DE L'ÉQUIPEMENT ET DU PATRIMOINE

M. Durieux, Chef de Cabinet adjoint du Ministre du Budget, des Finances, de l'Equipement et du Patrimoine, indique, tout d'abord, que la mise en place progressive d'une administration fiscale régionale wallonne constitue un des quatre axes identifiés dans la Déclaration de politique régionale pour mener une politique fiscale en Région wallonne.

En effet, la dernière réforme institutionnelle de la Saint-Polycarpe a étendu les compétences fiscales des Régions pour l'ensemble des impôts régionaux. Les Régions sont désormais compétentes pour en modifier le taux d'imposition, la base d'imposition et les exonérations.

Compte tenu de ces compétences étendues, il est devenu indispensable de mettre en place progressivement une administration fiscale wallonne.

Celle-ci contribuera à améliorer la perception des impôts régionaux ainsi que la gestion des contentieux, à faciliter le service aux usagers et à aider les responsables politiques par la mise en place des outils propices au pilotage de leur politique.

La déclaration de politique régionale prévoit que cette administration se fondera sur la Cellule administrative transitoire pour la gestion de la fiscalité wallonne (CAT).

Actuellement, le seul impôt régional perçu par ce service est la redevance radiotélévision, les autres impôts régionaux étant perçus par l'Etat fédéral.

En matière de taxe régionale, ce service gère également la taxation et le recouvrement de la taxe sur les sites d'activité économique.

Dans le cadre de sa mission, la Cellule fiscale de la Région wallonne déposera, dans les prochains mois, un rapport contenant une analyse détaillée de l'ensemble de la fiscalité régionale.

Outre l'état des lieux tant en Région wallonne que dans les autres régions, ce rapport présentera une analyse des moyens et des ressources actuellement affectés par impôt et taxe : processus, personnel, informatique, organisation, volumes de travail, répartition géographique …

A l'occasion du dépôt de ce rapport et, sur la base de l'analyse réalisée et des conseils et recommandations y contenus en matière d'opportunité de transfert, de structure administrative et d'organisation, certaines options pourront éventuellement être prises par le Gouvernement wallon.

En ce qui concerne la redevance radiotélévision, le Médiateur souligne à ce niveau que le Service a fourni des efforts considérables d'information à l'égard des usagers (par le biais du formulaire d'information).

Le Médiateur relève que la plupart des réclamations reposent sur une méconnaissance de la part des citoyens de la réglementation en la matière.

C'est ainsi qu'un folder informatif a été annexé à chaque invitation à payer envoyée en 2004.

Bref, des efforts importants ont été réalisés par ce service ces derniers mois pour améliorer sa relation avec les citoyens.

Les modifications apportées par le décret du 27 mars 2003 ont consisté principalement dans une diminution substantielle du taux des redevances et dans une extension des catégories de personnes exonérées de ces redevances, notamment les personnes bénéficiant du revenu d'intégration, du revenu garanti aux personnes âgées et les bénéficiaires de l'aide sociale lorsque leurs revenus sont inférieurs ou égaux au revenu d'intégration.

A la suite de l'audit organisationnel du service réalisé par la Cellule fiscale et présenté au Gouvernement wallon le 12 février 2004, de nombreuses améliorations ont été apportées en 2004, au niveau notamment :
– des procédures de travail ;
– de l'organisation du flux du courrier et de la résorption des courriers reçus ;
– de la formation des agents ;
– de l'organisation de l'accueil téléphonique ;
– des liaisons et des traitements informatiques ;
– des liaisons au registre national et à la D.I.V.

ÉCHANGE DE VUES

M. Mathen remercie M. le Médiateur pour son exposé.

En ce qui concerne l'importance de la bonne information du redevable en matière fiscale, l'Intervenant relève qu'une série de choses a été faite et s'en réjouit car plus l'information est bonne, complète et précise moins le redevable rencontre de problème quant à l'interprétation.

M. Mathen souhaite savoir si le Médiateur refuse souvent de répondre à un demandeur au motif que celui-ci ne s'est pas renseigné préalablement auprès de l'administration concernée.

Il note que certaines taxes ont donné lieu à peu d'interventions du Médiateur. Il pense plus particulièrement à la taxe sur les logements abandonnés. Il est vrai que sa mise en œuvre a connu quelques problèmes et que c'est peut-être pour cette raison qu'il y a eu peu de redevables qui ont rencontré des problèmes. Il sera intéressant d'observer si pour l'exercice postérieur à celui fait dans le rapport des problèmes se poseront encore.

De manière générale, il sera bon d'évaluer globalement quel sera l'avenir réservé aux recommandations formulées par le Médiateur à l'adresse du Parlement wallon.

Par ailleurs, il note que la simplification administrative constitue un des leitmotivs de la D.P.R. Il faut que les mécanismes mis en place rencontrent cette ambition et les attentes placées en la matière. Easy wall tant dans son organisation que dans ses missions doit tendre vers un fonctionnement optimal. L'entreprise de simplification administrative est améliorable et doit être sans cesse améliorée.

M. le Médiateur relève qu'il y a beaucoup de mécanismes très complexes dans le cadre de l'octroi des primes, d'aides ou de démarches administratives au niveau de la Région. Chaque processus induit des

mécanismes particuliers qui ne se retrouvent pas dans chaque secteur ou à l'égard de chaque aide. Il faut que le bénéficiaire potentiel puisse faire un tri dans les aides qui lui sont proposées. Cela complique l'approche du citoyen à l'égard de l'administration. Dans ce cadre il faudrait des mécanismes cohérents et beaucoup moins diversifiés où se retrouveraient des mécanismes de voies de recours connues, prédéterminées, relativement simplifiées et uniques pour l'ensemble des administrations. Une proposition de décret, déposée sous l'ancienne législature par M le Député Michel Huin et Consorts visait à établir un droit de réclamation des administrés à l'égard des administrations. Ce mécanisme existe en Région flamande. Il pourrait être transposable en Région wallonne moyennant un examen approfondi. Ainsi, le citoyen qui n'est pas d'accord avec la décision de l'administration devrait pouvoir s'adresser à l'administration qui a émis la décision contestée tout en sachant que son dossier ne sera pas traité par le fonctionnaire qui a émis cette décision. Bref, cela rejoint le processus de démarche préalable.

Si ce mécanisme existait, le processus de démarche préalable serait automatique. Or il ne l'est pas et au sein de l'institution du Médiateur, on ne dispose pas toujours des informations nécessaires pour affirmer que ces démarches préalables ont été exécutées.

Le décret tel qu'il existe actuellement prévoit la possibilité au Médiateur d'apprécier si la démarche préalable doit avoir eu lieu ou non.

Mais, il importe avant tout de tenir compte de la détresse humaine en apportant à la personne qui s'adresse au Médiateur le minimum d'aide auquel elle a légitimement droit. Le rôle de la médiation n'est d'ailleurs pas d'adopter un profil cartésien., rationnel et d'une objectivité totale, ce qui enlèverait une part d'humanité et d'équité dans la relation de l'administration avec le citoyen.

Quant à la question de la démultiplication des mécanismes fiscaux pouvant être activés, M. le Médiateur recommande d'évaluer la faisabilité d'avoir des procédures qui soient coordonnées et connues du grand public. Le principe n'est pas tellement de connaître qu'il existe telle ou telle prime et qu'il faut faire telle ou telle démarche pour l'obtenir. Il faut aussi savoir ce qu'il se passe après si l'on rencontre un problème et si des difficultés surgissent. Et certaines lacunes peuvent apparaître à certains degrés de ces mécanismes.

M. Jeholet intervient en matière de redevance radiotélévision. Cette taxe a généré bon nombre de problèmes et il estime qu'elle risque encore d'en susciter dans la mesure où une taxation d'office sera appliquée pour les personnes qui n'ont pas rempli leur obligation d'information à l'égard de l'administration. Dans ce contexte, les services du Médiateur sont-ils saisis depuis quelques mois d'un plus grand nombre de plaintes de personnes ayant reçu une taxation d'office ?

Et par ailleurs, il y a quelques mois, le Ministre Daerden avait annoncé que cette taxe était condamnée à disparaître dans des délais relativement brefs. Le Représentant du Ministre est-il en mesure d'en dire plus ?

M. le Médiateur souligne que ce formulaire a été adressé en dehors de la période à laquelle ce rapport se rapporte. Effectivement son service est saisi de quelques réclamations en la matière. Actuellement le Médiateur a saisi le service de perception afin d'examiner l'équilibre entre l'obligation du contribuable de renvoyer le document et la sanction qui est appliquée. Dans l'état actuel des choses, il reste à espérer une avancée positive dans ce sens.

M. Durieux précise que deux cent soixante mille demandes de renseignements ont été envoyées. Environ un tiers restent sans réponse et les personnes qui n'ont pas répondu ont reçu une invitation à payer.

Mme Tillieux relève que l'expérience de la médiation a dix ans.

L'Intervenante soulève qu'il est intéressant de souligner que les difficultés de relation entre les administrés et l'administration s'amenuisent au fil du temps, l'exemple de la problématique sur la taxe en matière de redevance radiotélévision est illustratif.

Elle souligne également le rôle de la médiation dans la simplification administrative ainsi que l'importance du rôle de la médiation dans les décisions prises par l'administration. Tous ces éléments concourent au renforcement du crédit de l'institution de médiation et de l'administration vis-à-vis du citoyen, dans un souci d'équité.

*

* *

7. ANNEXE 6

La Commission des Affaires intérieures et de la Fonction publique constate que les Présidents des Commissions :

– des Relations internationales, de la Coopération internationale, du Commerce extérieure et des Fonds européens ;

– de l'Emploi, de la Formation, de la Recherche, des Nouvelles technologies et des Télécommunications ;

n'ont pas souhaité entendre M. le Médiateur de la Région wallonne sur son rapport annuel 2003-2004.

8. CONCLUSIONS GÉNÉRALES

SYNTHÈSE DES RECOMMANDATIONS PROPOSÉES PAR M. BOVESSE, MÉDIATEUR DE LA RÉGION WALLONNE

Six Commissions du Parlement wallon ont sollicité l'audition du Médiateur de la Région wallonne sur son rapport annuel 2003-2004, il s'agit de :

- la Commission des Affaires intérieures et de la Fonction publique : 22 mars 2005 ;
- la Commission de l'Aménagement du Territoire, du Patrimoine, des Transports et de l'Equipement : 22 mars 2005 ;
- la Commission de l'Action sociale, de la Santé et du Logement : 23 mars 2005 ;
- la Commission de l'Economie, du Tourisme, de la Politique agricole et l'Energie : 19 avril 2005 ;
- la Commission de l'Environnement, des Ressources naturelles et de la Ruralité : 19 avril 2005 ;
- la Commission du Budget, des Finances, des Affaires générales, de la Simplification administrative, du Règlement et de la Comptabilité : 19 avril 2005.

Dans son rapport introductif auprès de six Commissions parlementaires, le Médiateur, outre les données statistiques disponibles dans le rapport et outre les spécificités en termes de compétences propres à chaque Commission, a attiré l'attention des Commissaires sur les points suivants :

- procédure d'examen du rapport annuel du Médiateur, découlant de l'article 75 du Règlement d'ordre intérieur du Parlement wallon : intérêt de la procédure et nécessité de la pérenniser ;
- nouvelle présentation du rapport annuel en fonction des Commissions parlementaires et non plus des administrations régionales concernées ;
- saisine du Médiateur : importance de la proximité entre l'Institution du Médiateur et le réclamant et du caractère informel du dépôt de la plainte (par écrit, oralement ou par e-mail). La décentralisation des services du Médiateur de la Région wallonne et la possibilité d'introduire une réclamation par courrier électronique concernent près d'une réclamation sur deux ;
- médiation communale : association du Médiateur de la Région wallonne à l'expérience-pilote envisagée par le Ministre des Affaires intérieures ;
- champ de compétences du Médiateur de la Région wallonne dans le cadre des matières de compétence régionale, déléguées aux Pouvoirs locaux ou à d'autres opérateurs (urbanisme, logement, permis d'environnement, distribution de l'eau …) ;
- obligation de démarches préalables effectuées par le réclamant auprès de l'administration : opportunité de développer une procédure de gestion des réclamations de première ligne auprès des administrations (cf. proposition de décret Huin et Consorts, octroyant un droit de réclamation auprès des administrations) ;
- intervention du Médiateur de la Région wallonne dans le cadre des recours administratifs, organisés ou non : clarification dans le cadre de l'optimalisation du décret du 22 décembre 1994 ;
- évaluation et suivi des recommandations du Médiateur : rôle du Parlement- nécessité d'une procédure ;
- optimalisation et actualisation du décret du 22 décembre 1994 portant création de l'Institution de Médiateur de la Région wallonne : proposition Tillieux et Consorts (doc. 101 (2004-2005) - N° 1).

1. Commission des Affaires intérieures et de la Fonction publique

Le débat qui a suivi la présentation générale du rapport annuel a principalement porté sur les thèmes suivants :

- délai de réaction de l'administration aux interpellations du Médiateur ;
- médiation communale : opportunité et contenu de l'expérience-pilote du Gouvernement wallon ;

– intervention du Médiateur dans le cadre des procédures de recours administratifs : opportunité et problèmes juridiques latents ;

– information du public de l'existence de l'Institution du Médiateur sur tous les documents quelconques d'information émis par l'administration ;

– rôle du Médiateur dans l'évaluation préalable des dispositions législatives du Parlement (cf. expérience du Protecteur du citoyen au Québec) ;

– fonctionnement de l'institution du Médiateur de la Région wallonne : personnel, réalisation du rapport, communication, frais généraux de l'Institution.

Dans le cadre de l'audition devant la Commission des Affaires intérieures et de la Fonction publique, le Médiateur a passé en revue l'ensemble des recommandations formulées dans son rapport annuel. Un accent particulier a été mis sur les recommandations intéressant la Commission à savoir la médiation à l'égard des communes, la médiation dans le cadre de certaines compétences régionales déléguées à d'autres opérateurs (distribution de l'eau), l'intervention du Médiateur dans le cadre des recours administratifs et l'évaluation plus large du décret du 22 décembre 1994, l'inscription dans la Constitution du droit à la médiation.

2. Commission de l'Aménagement du Territoire, du Patrimoine, des Transports et de l'Equipement

Dans le cadre de son exposé introductif, le Médiateur a rappelé les recommandations spécifiques concernant les compétences de cette Commission à savoir :

– 2004-09 : Aménagement du Territoire – modification du CWATUP – création d'un nouveau logement dans une construction existante ;

– 2004-10 : Aménagement du Territoire - information du demandeur concernant le destinataire du recours - modification du formulaire A ;

– 2004-11 : Aménagement du Territoire – accessibilité des personnes handicapées aux complexes cinématographiques.

Le Médiateur de la Région wallonne souligne les progrès enregistrés dans le cadre de l'accessibilité des chemins de halage aux personnes à mobilité réduite, suite à la réflexion et au travail réalisés conjointement par l'AWIPH et la Direction générale des Voies hydrauliques du MET.

Il est à noter que le débat en Commission a également porté sur des modalités, parfois contestables, liées à la constatation des infractions urbanistiques par l'administration wallonne et les autres autorités intervenantes (Communes, Parquets). L'utilisation de la langue allemande, en Communauté germanophone, dans les relations des citoyens germanophones avec l'Administration wallonne, dans le domaine de l'aménagement du territoire a également été débattue (interventions de Mesdames Lissens et Dethier-Neumann).

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

Le rapport introductif du Médiateur a porté, d'une part sur le logement et, d'autre part sur l'action sociale. En ce qui concerne le logement, les aides aux particuliers et le logement social ont principalement retenu l'attention des Commissaires. Dans le domaine de l'action sociale, le fonctionnement des maisons de repos, l'aide individuelle d'intégration, l'accueil et l'hébergement ont donné lieu à quelques échanges au sein de la Commission. En ce qui concerne le logement, le Médiateur a rappelé les recommandations spécifiques relatives à l'exercice 2003-2004 :

– 2004-01 : aides au logement – remboursement de l'indu relatif aux aides (impact de la jurisprudence administrative relative à l'interprétation des notions de force majeure et de circonstances exceptionnelles, pouvant exonérer le bénéficiaire de l'aide en infraction, en tout ou partie du remboursement de l'indu) ;

– 2004-02 : aides au logement – définition de l'enfant à charge (remise en cause de l'interprétation administrative, résultant de la jurisprudence interne de la Division du logement, relative à la définition de l'enfant à charge – sans suite) ;

– 2004-03 : aides aux logements – «prêt jeunes» – modalités de recours (recommandation déjà formulée lors de l'exercice antérieur, bien accueillie lors de l'audition du Médiateur. Le Ministre annonce une profonde réforme relative à l'octroi du «prêt jeunes») ;

– logement social – procédure d'attribution des logements sociaux (volonté de transparence et valorisation de la procédure de recours auprès de la S.W.L.; contrat d'objectifs; dispositions dans le cadre du P.E.I.; suivi des recommandations par le Gouvernement wallon).

En ce qui concerne l'action sociale, le Médiateur a également rappelé les recommandations suivantes:

– 2004-05: intégration des personnes handicapées – une approche contextuelle des personnes atteintes d'autisme et de handicap mental (volonté du Gouvernement wallon de rencontrer les préoccupations formulées: reconnaissance de l'autisme et du handicap mental);
– 2004-06: intégration des personnes handicapées – programmation pluriannuelle de régularisation des subventions relatives aux personnes de catégorie C (recommandation à suivre en tenant compte des contraintes budgétaires qui l'assortissent);
– 2004-07: maisons de repos – contrôle préalable et systématique des conventions (recommandation bien accueillie – à suivre).

Dans le cadre du débat intervenu en Commission, la question du renouvellement des candidatures dans le domaine du logement social a été soulevée de même que l'opportunité d'instaurer un Médiateur sectoriel du Logement. D'autre part, le Médiateur a clarifié le domaine de ces interventions entre la mission de service public des Sociétés de logement de service public et les missions de celles-ci découlant du droit privé, à l'égard desquelles le Médiateur s'abstient de toute intervention. Les craintes soulevées dans le cadre du P.E.I. ont également été soulevées.

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

Dans son exposé introductif, le Médiateur a souligné les avancées positives de la récente réforme concrétisée par les décrets du 11 mars 2004 relatifs à l'expansion économique. Dans le domaine de l'octroi des primes à l'investissement, les préoccupations et remarques formulées antérieurement ont été rencontrées.

A l'égard des primes à l'emploi, l'abandon de la notion d'indépendance financière, à la base d'un important contentieux, a également été souligné. Toutefois, le Médiateur a rappelé le problème lié à la fiscalisation des aides régionales et en particulier des primes à l'emploi. D'autre part, une recommandation a été formulée concernant le contrôle postérieur à l'octroi de ces primes et la demande de remboursement tardive en cas de non-respect par l'entreprise de ses obligations initiales. La fixation d'un délai raisonnable pour accomplir l'ensemble des devoirs administratifs a été recommandée et accueillie favorablement par le Ministre de l'Economie et de l'Emploi. D'autre part, des directives relatives à la motivation des actes et décisions administratifs ont été adressées à l'administration régionale de l'économie et de l'emploi.

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

Dans son exposé introductif, le Médiateur a évoqué les domaines suivants:

– cadre et limites des plaintes environnementales;
– contentieux limité lié aux permis d'environnement;
– effets positifs du décret du 12 février 2004, relatif à la tarification et aux conditions générales de la distribution publique de l'eau;
– problème des situations de surconsommation d'eau;
– primes à l'installation de systèmes d'épuration autonome.

En ce qui concerne l'épuration de l'eau, le Médiateur a rappelé ses recommandations 2004-08 relatives à l'installation d'un système d'épuration individuelle de l'eau. Cette recommandation invite le Gouvernement à préciser la définition des habitations éligibles à la prime et la détermination du nombre d'équivalents habitant. Le Ministre a annoncé des solutions simplifiées pour l'ensemble des bénéficiaires, qui devraient avoir un impact sur le contentieux en cours.

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

Dans son exposé introductif, le Médiateur a évoqué d'une part, la fiscalité régionale et d'autre part, les initiatives dans le domaine de la Simplification administrative.

Dans le domaine de la fiscalité, sont principalement visées par les interventions du Médiateur, la taxe sur les déchets ménagers et la redevance radiotélévision. Dans le domaine de la Simplification administrative, le Médiateur a rappelé les recommandations transversales émises dès les premiers rapports annuels et qui concernent la Simplification administrative.

La recommandation de créer une administration fiscale wallonne spécifique et unique, dotée de ses procédures propres a été rappelée. Celle-ci fait l'objet d'un accueil favorable très large, tant de la part du Gouvernement que du Parlement wallon.

D'autre part, les recommandations relatives d'une part à l'élaboration d'un système d'envoi dont l'ensemble des procédures seraient sanctionnées par une certification de qualité de type ISO et d'autre part, la création et la gestion d'une base de données globale, accessible à l'ensemble des services de l'administration wallonne dans le respect des dispositions légales en matière de confidentialité des données et protection de la vie privée ont été rappelées.

9. APPROBATION DU RAPPORT

Le présent rapport a été approuvé à l'unanimité des membres présents.

Le Rapporteur,

G. MILCAMPS

La Présidente,

Ch. BERTOUILLE.