C.R.I.C. N° 85 (2011-2012)
4e session de la 9e légilsature

PARLEMENT WALLON

SESSION 2011-2012

COMPTE RENDU

INTEGRAL

Séance publique de commission*

Commission du budget, des finances, de l'emploi, de la formation et des sports

Vendredi 10 février 2012

*Application de l’art. 151 du règlement

SOMMAIRE

Ouverture de la séance..... 3

Absences motivées..... 3

23e Cahier d'observations adressé par la Cour des comptes au Parlement wallon – Fascicule Ier (Doc. 518 (2011-2012) N°1)..... 3

Approbation du rapport..... 3

16e rapport annuel (01.10.2010 au 30.09.2011) adressé au Parlement wallon par le Médiateur de la Région wallonne (Doc. 509 (2011-2012) N°1) 3

Désignation d'un rapporteur..... 3

Organisation des travaux..... 3

16e rapport annuel (01.10.2010 au 30.09.2011) adressé au Parlement wallon par le Médiateur de la Région wallonne (Doc. 509 (2011-2012) N°1 (Suite)..... 3

Exposé de M. Bovesse, Médiateur de la Région wallonne

Orateurs : Mme la Présidente, M. Bovesse, Médiateur de la Région wallonne, M. Antoine, Ministre du Budget, des Finances, de l'Emploi, de la Formation et des Sports..... 3

Échange de vues

Orateurs : Mme la Présidente, M. Jeholet, M. Antoine, Ministre du Budget, des Finances, de l'Emploi, de la Formation et des Sports, M. Noiret, Mme Barzin, M. Kilic, Mme Gonzalez Moyano, M. Bovesse, Médiateur de la Région wallonne 10

Confiance à la rapporteuse..... 29

Liste des intervenants..... 30

Abréviations courantes..... 31

Présidence de Mme Joëlle Kapompolé, Présidente

La séance est ouverte à 14 heures 39 minutes.

OUVERTURE DE LA SÉANCE

Mme la Présidente. – La séance est ouverte.

ABSENCES MOTIVÉES

Mme la Présidente. – Se sont excusés pour cette commission, Mme Cornet et M. de Lamotte.

23E CAHIER D'OBSERVATIONS ADRESSÉ PAR LA COUR DES COMPTES AU PARLEMENT WALLON – FASCICULE IER (DOC. 518 (2011-2012) N°1)

Approbation du rapport

Mme la Présidente. – L'ordre du jour appelle l'approbation du rapport sur le 23e Cahier d'observations adressé par la Cour des comptes au Parlement wallon – Fascicule Ier (Doc. 518 (2011-2012) N° 1).

C'est l'approbation du rapport final. Le rapporteur est M. Bayet.

Peut-on le considérer comme approuvé ?

Il est approuvé à l'unanimité.

16E RAPPORT ANNUEL (01.10.2010 AU 30.09.2011) ADRESSÉ AU PARLEMENT WALLON PAR LE MÉDIATEUR DE LA RÉGION WALLONNE (DOC. 509 (2011-2012) N°1)

Mme la Présidente. – L'ordre du jour appelle l'examen du 16e rapport annuel (01.10.2010 au 30.09.2011) adressé au Parlement wallon par le Médiateur de la Région wallonne (Doc. 509 (2011-2012) N°1) :

- *Fiscalité wallonne — pp. 35 à 39*
- *Économie et Emploi — pp. 65 et 66*
- *Comptabilité régionale — Contentieux — p. 89*

Désignation d'un rapporteur

Mme la Présidente. – À l'unanimité des membres, Mme Barzin est désignée en qualité de rapporteuse pour l'élaboration du rapport.

ORGANISATION DES TRAVAUX

Mme la Présidente. – Pour l'exposé de M. Bovesse, attendons-nous M. le Ministre ou pouvons-nous déjà procéder et l'écouter ? Je pense que M. le Ministre connaît ce qui se trouve dans l'exposé et je ne pense pas qu'il y ait de contre-indication au niveau du règlement en termes de présence de M. le Ministre.

16E RAPPORT ANNUEL (01.10.2010 AU 30.09.2011) ADRESSÉ AU PARLEMENT WALLON PAR LE MÉDIATEUR DE LA RÉGION WALLONNE (DOC. 509 (2011-2012) N°1

(Suite)

Exposé de M. Bovesse, Médiateur de la Région wallonne

Mme la Présidente. – La parole est à M. Bovesse.

M. Bovesse, Médiateur de la Région wallonne. – Madame la Présidente, Mesdames et Messieurs les députés, je suis, une fois de plus ravi d'être parmi vous pour vous présenter, pour ce qui concerne les compétences de votre commission, le 16e rapport annuel de notre institution dont je puis vous assurer qu'il y aura un 16e rapport et demi. Nous verrons bien pour le 17e mais, dans l'état actuel des choses, je pense qu'il y aura un 16e rapport et demi.

Si vous me le permettez, avant d'entamer les compétences propres à votre commission, je voudrais vous faire part, de manière très brève, de quelques éléments concernant ce rapport comme je l'ai fait dans les autres commissions, car je pense qu'il est important que l'ensemble des commissaires puisse avoir connaissance du travail effectué au sein de notre institution.

En ce qui concerne les quelques chiffres et le bilan chiffré de l'exercice qui vous est rapporté, je vous rappelle qu'il couvre la période des mois d'octobre 2010 à septembre 2011. On ne peut pas éviter, dans cette hypothèse, un certain décalage entre la clôture de l'exercice et la remise du rapport au parlement.

Au cours de cet exercice rapporté, nous avons enregistré 3309 dossiers de réclamations, soit une légère diminution par rapport à l'exercice précédent au cours duquel nous avions enregistré 3524 dossiers. Le volume des dossiers irrecevables - 778 - demeure dans une moyenne identique d'année en année. On compte 1902 dossiers qui ont été déclarés recevables, instruits et clôturés. Parmi ceux-ci, 357 ont été déclarés non fondés, c'est-à-dire que la réclamation s'est avérée non fondée après son instruction par notre institution et, le plus souvent, qu'elle n'a pas donné lieu à une interpellation de l'administration, tandis que 1545 dossiers se sont avérés fondés. Parmi ceux-ci, 65,5%, soit 1012 dossiers, ont fait l'objet d'une reconsidération totale ou partielle de la part de l'administration dans un sens favorable aux réclamants. Dans les autres cas, soit 533 dossiers, soit 34,5% de l'ensemble, l'administration a estimé ne pas pouvoir revoir sa position.

Sur 3309 dossiers instruits, 2994 concernent directement une autorité régionale wallonne, dont 2366 pour le SPW et 628 pour les organismes d'intérêts publics.

Cet exercice, comme le précédent, est caractérisé par un nombre important de dossiers qui concernent la fiscalité wallonne. Il est en effet question de 973 dossiers, dont 716 relatifs à la radio-télé redevance, ce sur quoi je reviendrai dans un instant. Il y a d'assez nombreux dossiers également dans le cadre des primes à l'énergie : 468 dossiers. Une constance est également à relever dans le cadre des réclamations qui concernent les autres matières telles que le logement social : 307 dossiers ; les aides au logement :152 ; l'urbanisme : 113 ; et la distribution de l'eau : 112. J'ai eu l'occasion d'évoquer ces différents domaines dans les autres commissions, mardi dernier.

J'ai quelques petites observations concernant le fonctionnement de notre service. Depuis plusieurs exercices, la hausse des réclamations venant de notre formulaire électronique et par courriel, se confirme. En effet, 49% des dossiers ont été réceptionnés par ce biais. Quasiment une réclamation sur deux. Corollairement, la fréquentation des permanences décentralisées diminue de l'ordre de 13,33% des réclamations orales, alors que les exercices précédents, celles-ci avoisinaient les 25% voire, certaines années, les 30%. Cette situation nous a amenés à remodeler le fonctionnement de notre réseau en privilégiant la nécessité d'une prise de rendez-vous et d'un contact téléphonique préalable qui permet, en de nombreuses hypothèses, de clarifier la situation du réclamant et de déterminer avec lui, une procédure adéquate qui ne nécessite pas toujours un déplacement. En conséquence, nos points de contact subsistent partout sur le territoire wallon sous la forme de permanences bimensuelles à Mons, Charleroi et Liège et sous la forme d'un contact personnalisé préalable qui peut être suivi d'un rendez-vous sur place dans les autres localisations. Ce nouveau système, qui s'adapte à l'évolution des besoins et une meilleure utilisation de nos ressources humaines, permet de maintenir une accessibilité optimale et est effectif depuis le mois de mai 2010.

Dans le cadre de sa Déclaration de politique régionale 2009-2014, dans l'objectif d'une administration en phase avec les besoins des usagers, le gouvernement s'est engagé à veiller de manière continue et prospective, à l'adéquation entre les services offerts et les attentes de la société. Dans cette optique, il a été décidé de mettre sur pied, au sein du SPW, un projet remonté d'opinions auquel nous avons été associés dès sa conception.

Depuis septembre 2011, l'ensemble des appels téléphoniques, à l'instar de ceux reçus par le téléphone vert du SPW des espaces Wallonie, est encodé dans un logiciel informatique commun qui permet un recensement de ces appels téléphoniques et qui permettra dans une phase ultérieure, d'en permettre l'analyse et d'améliorer bien entendu - c'est l'objectif affiché -, le service apporté à nos concitoyens qui interpellent l'administration dans son ensemble.

Dernièrement, en 2005, toute notre équipe s'est engagée dans une démarche de progrès qui a abouti en 2010, à notre certification ISO 9001/2008. L'audit externe de juin 2011 a confirmé la réussite et la poursuite de cette démarche qui couvre une dizaine de processus allant de l'accueil du citoyen à la gestion des réclamations, à la gestion administrative, logistique et financière, à la gestion de la communication.

Ce sur quoi je voudrais surtout insister, c'est qu'il est intéressant de mettre en exergue la mise en place d'une enquête de satisfaction qui consiste à interroger, mensuellement et en fonction des dossiers clôturés, les réclamants sur la qualité de l'intervention du médiateur à leur égard en termes d'accueil, d'écoute, de traitement et de suivi de leur dossier. Après près d'un an de cette pratique, 1498 enquêtes ont été adressées avec un retour significatif de 611, soit une moyenne de 40%. Sur les 611 enquêtes reçues et complétées, 74% des personnes interrogées se disent satisfaites pour 11% et totalement satisfaites pour 63%.

Les enquêtes qui reviennent avec des éléments d'insatisfaction sont analysées notamment avec

l'agent traitant lors de nos réunions mensuelles «qualité» afin que des clarifications ou des améliorations puissent intervenir. Il y a toutefois lieu de relever que dans la plupart des cas, l'insatisfaction relève, bien entendu, du fait que le réclamant n'a pas nécessairement obtenu ce qu'il escomptait en termes de résultats. Néanmoins, ce baromètre de la satisfaction est, dans tous les cas, un outil très important et très performant dans l'analyse et l'évolution de nos pratiques au quotidien.

Venons-en, si vous le voulez bien, aux compétences qui sont du ressort de votre commission. D'abord, en ce qui concerne la fiscalité wallonne, comme je l'ai indiqué, 973 dossiers ont été instruits. À titre de comparaison, les dossiers relatifs à la fiscalité étaient au nombre de 963 au cours de l'exercice précédent. Nous sommes donc vraiment dans la même marge de manœuvre à dix dossiers près.

Dans ce domaine et dans l'environnement fiscal régional actuel, c'est essentiellement la télé-redevance, avec 716 dossiers au cours de l'exercice 2010-2011, contre 722 lors de l'exercice précédent. Nous sommes toujours, à quelques dossiers près, dans la même norme. Ces dossiers représentent plus de 20% du total des réclamations adressées au médiateur. Les écobonis constituent également une part importante des réclamations: 237 dossiers pour l'exercice rapporté contre 226 dossiers à l'exercice précèdent.

Je vais laisser M. le Ministre s'installer, puisque je viens d'entamer les aspects relatifs à ses compétences.

M. Antoine, Ministre du Budget, des Finances, de l'Emploi, de la Formation et des Sports. – Comme chaque année, et avec plaisir, en plus, cette année-ci.

M. Bovesse, Médiateur de la Région wallonne. – C'est toujours avec plaisir d'ailleurs. C'est ce que vous me dites chaque année, en tout cas.

M. Antoine, Ministre du Budget, des Finances, de l'Emploi, de la Formation et des Sports. – On s'améliore.

M. Bovesse, Médiateur de la Région wallonne. – En ce qui concerne le solde des dossiers, une vingtaine de dossiers concerne:

- l'écomalus pour 13 dossiers;
- encore et toujours, un faible reliquat de la taxe sur les déchets ménagers avec trois dossiers;
- le précompte immobilier pour deux dossiers;
- la taxe sur les automates pour un dossier;
- et encore un dossier relatif à la taxe auto.

En ce qui concerne les réclamations relatives à la télé-redevance, elles sont traitées par un conseiller, M. Alain Parmentier, assis à vos côtés, et qui entretient un contact permanent avec l'administration concernée. C'est ainsi que de manière quasi hebdomadaire, il se rend à l'administration, il rencontre ses correspondants afin de récolter les informations nécessaires à la gestion des réclamations. Il est à souligner - et je pense que c'est important de le dire - que ce n'est qu'après analyse des informations récoltées que nous évaluons l'opportunité d'interpeller directement et plus précisément l'administration. C'est ainsi que seuls 15% des réclamations font l'objet d'une interpellation formelle de l'administration et de l'introduction d'une demande de révision de la position administrative.

Dans 60% de ces cas, l'administration revoit partiellement ou totalement sa position. Les corrections concernent principalement, soit l'absence de prise en compte d'une exonération, soit une double inscription au sein d'un même ménage, soit, plus rarement, la non-prise en considération d'un document envoyé par le redevable. Pour le solde, soit 40, l'administration justifie et argumente sa position.

Ces contacts permanents permettent de répondre très rapidement aux réclamants et d'éviter, dans certains cas, qu'un huissier de justice n'intervienne dans le processus de recouvrement.

Plus précisément dans les cas qui nous sont présentés dans le cadre des réclamations, en ce qui concerne les exonérations, au cours de l'exercice, 277 réclamations relatives à la télé-redevance ont concerné les exonérations. Elles ont été introduites, tant par des particuliers que par des CPAS, des syndicats, voire des mutualités. Par un décret voté le 8 décembre 2008, l'exonération du paiement de la télé-redevance est élargie à de nouvelles catégories de redevables. Ainsi, tous les citoyens wallons bénéficiant du statut BIM ou OMNIO au 1er janvier d'une année, sont exonérés du paiement de la redevance pour l'exercice débutant au cours de cette année.

La gestion de ces nouvelles catégories devait être quasi automatisée et ne devait en rien alourdir la charge administrative. Depuis l'application du décret du 8 décembre 2008, force est de constater que l'automatisation annoncée n'a pas encore porté complètement ses fruits. En effet, de nombreux redevables bénéficiant du statut BIM ou OMNIO reçoivent, depuis les exercices ayant débuté en 2009, leur invitation à payer la télé-redevance. Dés réception, certains s'acquittent du paiement et, apprenant ensuite qu'ils bénéficient de l'exonération, en réclament le remboursement. Il s'avère que les redevables pouvant prétendre à l'exonération reçoivent leur invitation à payer car, comme la Cour des comptes le souligne dans son 23e Cahier d'observations dont on a parlé tout à l'heure, le fichier en provenance de la Banque Carrefour devant permettre à la DGO7 d'identifier les

bénéficiaires de ces statuts, parvient à l'administration après l'envoi des invitations à payer relatives à la première échéance du 1er avril d'une année au 31 mars de l'année suivante.

La majorité des réclamations relatives aux exonérations de la télé-redevance concerne une demande de remboursement. En juin 2011, l'administration a lancé un processus de remboursement. Ce processus aurait dû aboutir au remboursement rapide de l'ensemble des redevables. Or, force est de constater que, à l'heure actuelle, après un passage en revue des 60 dossiers traités au cours de l'exercice, et ce, dans plus de la moitié des cas, les réclamants n'ont toujours pas obtenu le remboursement et, parmi certains d'entre eux, le paiement indu a eu lieu en mai 2009, soit il y a près de deux ans et demi.

Ceci confirme le troisième constat qui a été fait par la Cour des comptes dans son cahier précité, dans le cadre duquel elle a constaté des retards importants, dans le remboursement des indus, des trop perçus, une partie de la redevance autoradio de 2008 et de la redevance télévision de 2009 et 2010 pour certains bénéficiaires des statuts BIM et OMNIO. Il apparaît que la gestion des exonérations n'est pas une tâche anodine et ne doit certainement pas être sous-estimée, d'autant plus que, comme la Cour des comptes vous l'a d'ailleurs indiqué, la proportion des ménages wallons qui bénéficient de cette exonération, est passée de 8 à 25%.

Dès lors, au regard des nombreux statuts donnant droit à l'exonération - BIM, OMNIO, Grapa, revenus d'intégration sociale, incapacité de 80% au moins, aveugles, laryngectomisés, veuves, invalides de guerre, et cætera - et de la gestion fastidieuse du système d'exonération, nous ne pouvons que recommander une simplification visant à une automatisation effective dont le but est d'alléger substantiellement le travail administratif et d'éviter des iniquités.

En effet, à l'analyse de la réglementation, il apparaît que des situations inéquitables peuvent se produire, notamment lorsqu'un redevable percevant moins que le revenu d'intégration sociale et ne souhaitant solliciter aucune aide quelconque, telles que je viens de les citer. Ceci étant, celui-ci ne pourra pas bénéficier de l'exonération dans le sens où elle n'est accordée qu'à des personnes répondant à un statut et n'est pas accordée selon le critère des revenus.

Dans un autre cas, un redevable qui, au 1er janvier d'une année, bénéficie du revenu d'intégration sociale accordée par un CPAS, et qui le lendemain, ne le reçoit plus, bénéficiera tout de même de l'exonération pour l'intégralité de l'exercice débutant au cours de l'année. Par contre, les personnes bénéficiant de ce même revenu à compter du 2 janvier au 31 décembre d'une même année, ne pourront prétendre au bénéfice de l'exonération.

En ce qui concerne le doublement de la redevance en cas de contrôle, une note interne à l'administration du 8 février 2011 répond - et nous avons déjà eu l'occasion d'en parler l'année dernière - en grande partie à notre recommandation antérieure relative au doublement de la redevance résultant des contrôles domiciliaires. Elle rappelle les obligations légales et insiste sur le respect du principe d'égalité de traitement. Pour rappel, nous avions déjà constaté que, pour des situations identiques, le redevable pouvait se voir réclamer des redevances simples ou doubles, réclamées sur un, deux ou trois ans, ce qui à nos yeux, constituaient une iniquité. Dans son audit, la Cour des comptes arrivait à la même conclusion. Pour les contrôles positifs réalisés avant l'année 2010, la loi n'est pas toujours respectée. C'est ainsi que, selon l'appréciation du contrôleur, l'administration appliquait ou non le redoublement et remontait ou non à trois ans en arrière.

Depuis le 8 février 2011, le doublement et la rétroactivité de trois ans sont la règle lorsque, à l'occasion d'un contrôle domiciliaire, le contrôleur constate la présence non déclarée d'un téléviseur. À cet égard, notre recommandation n'a donc plus lieu d'être.

En ce qui concerne toutefois la rétroactivité en cas de contrôle, nous avons constaté qu'elle peut être appliquée de manière différenciée selon la nature du contrôle. En effet, lors d'un contrôle domiciliaire, la rétroactivité est appliquée au regard de la domiciliation du redevable pris en défaut. En cas de rétroactivité de trois ans, l'administration présume que le redevable était détenteur durant toute cette période d'un téléviseur. Un seul élément peut réduire la période de rétroactivité, c'est éventuellement une facture d'achat d'un téléviseur, devant être libellé au nom du redevable par un professionnel. Cet élément, bien que favorable au redevable, peut poser une question. Pourquoi une facture d'achat d'un nouveau téléviseur suffit alors que, en effet, cet achat en question pourrait très bien remplacer un ancien téléviseur existant ? L'application de la présomption de détention nous paraît à cet égard dépourvue d'une garantie absolue.

Toujours dans le cadre des visites domiciliaires, et alors qu'il était transmis à l'administration copie des contrats d'abonnement à des opérateurs des utilisateurs concernés, l'administration a toujours refusé de prendre en considération cet élément en vue de réduire la période de rétroactivité. Cette attitude nous paraît contradictoire dans la mesure où, lorsque l'administration utilise elle-même les listes des abonnés qu'elle reçoit des télédistributeurs, comme Voo ou Belgacom, la rétroactivité s'applique exclusivement à la date à laquelle le redevable s'est abonné. Au regard de tels cas de figure, on ne peut que constater que le résultat des contrôles peut

donner des résultats différents pour des situations identiques.

En ce qui concerne la conservation, la gestion et la traçabilité des données, notre précédente recommandation, que nous avions déjà évoquée dans le cadre du précédent rapport, préconisant la création d'un dossier régional fiscal personnel, demeure d'actualité et permettrait de faciliter et de sécuriser de manière significative l'échange de documents entre l'administration et les citoyens.

Tous les courriers seraient ainsi archivés et visualisables. Les citoyens pourraient envoyer, via ce dossier unique à leur nom, tout document à l'administration - la fin de la détention, le déménagement, la déclaration de détention ou toute contestation argumentée, avec un risque très faible, voire nul, de perte, ce qui est un grief important des réclamants qui confirment avoir envoyé un document à l'administration, qui n'aurait pas été réceptionné, qui n'aurait pas été traité et instruit.

De même, les invitations à payer et avertissements-extrait de rôle seraient consultables directement par les redevables. Ceux-ci pourraient prendre connaissance du solde de leur compte, savoir s'ils sont en ordre ou non au regard des paiements des redevances, quand ils ont effectué leur virement, le montant, et cætera.

À l'heure actuelle, l'intention de l'administration est bien de constituer un tel dossier, ce qui est également préconisé par la Cour des comptes. Nous ne pouvons qu'espérer que la réalisation de cette recommandation pourra être concrétisée dans les mois à venir.

En ce qui concerne le paiement au prorata des mois de détention dans le cas de force majeure, cette demande d'aménagement de la réglementation permettant le paiement au prorata des mois de détention lors du dessaisissement n'est pas neuve. Malgré toutes les bonnes intentions exprimées depuis quelques années et notre long échange de vues à cet égard lors de la présentation de notre précédent rapport, l'année dernière,...

(Réaction de M. le Ministre Antoine)

...aucune modification législative n'est à ce jour intervenue.

Pourtant, trois motifs peuvent toujours soutenir une telle demande.

Tout d'abord, le paiement au prorata de la détention est consacré à l'article 8 de la loi du 13 juillet 1987 relative aux redevances radio-télévision telles que modifiée par le décret du 27 mars 2003 à l'occasion du début de la détention. Pourquoi ne pas également consacrer ce mécanisme à l'occasion de la fin de la détention ?

Ensuite, au niveau de la taxe de circulation, un impôt régional certes perçu par l'administration fiscale fédérale, le mécanisme de remboursement au prorata est applicable lors de la radiation d'une plaque. Pourquoi ne pas prévoir les mêmes mécanismes pour la télévision redevance ?

Enfin, au regard des réclamations qui nous sont adressées ces dernières années, il ressort que le mécanisme de paiement au prorata de la détention pourrait être appliqué dans deux cas précis, le décès du redevable ou l'entrée définitive d'un redevable au sein d'un établissement de soins, telle une maison de repos. Cette prise en considération rejoindrait l'esprit du décret du 8 décembre 2008 qui élargit les catégories des personnes bénéficiant de l'exonération du paiement de la redevance télévision, sans complexifier davantage les mécanismes actuels. De plus, il est fort probable que l'impact budgétaire soit assez minime.

En ce qui concerne également une administration démunie face aux évolutions technologiques, il s'agit là de considérations qui font florès depuis un certain nombre d'années déjà.

Depuis plusieurs années, nous soulignons en effet que les évolutions technologiques rendent la réglementation de plus en plus dépassée, mais surtout de plus en plus difficile à appliquer de manière égalitaire.

J'en reviens à la présentation de mon précédent rapport. Monsieur le Ministre, devant cette commission, vous nous aviez confirmé qu'étaient taxables tous les appareils permettant de capter des émissions de télévision. Cette précision a d'ailleurs permis de lever le doute quant au caractère taxable d'un ordinateur portable ou encore d'un *smartphone* relié à internet.

Un problème d'équité fiscale se pose ici à nouveau. Lors d'un contrôle domiciliaire, le contrôleur demande-t-il à voir les téléphones portables, les ordinateurs ? Dans l'hypothèse où vous ne détenez pas de télévision, mais seulement un ordinateur portable ou encore un *smartphone*, quel sera le résultat de ce contrôle ?

En conclusion, à travers les différents thèmes évoqués ci-avant, il apparaît que la législation organisant la perception de la télé-redevance est, sous certains aspects, dépassée, de plus difficilement applicable au niveau des contrôles et de l'octroi des exonérations, et comporte certaines inégalités.

Au niveau de ces inégalités, on pourrait les résumer comme suit.

En ce qui concerne les exonérations, pourquoi accorder une exonération sur base d'un état à une date donnée et pourquoi ne pas prendre en considération les événements d'une année entière ?

Au niveau de la rétroactivité, pourquoi appliquer la rétroactivité de trois ans automatiquement sur base de la domiciliation lors d'un contrôle domiciliaire et pas lors d'un contrôle via les listes des abonnés à un télédistributeur basé sur la date du début d'abonnement ?

Au niveau du paiement du prorata de la période de détention, pourquoi ne pas consacrer le mécanisme du paiement au prorata lors de la fin de détention alors qu'il l'est pour le début ?

Au niveau du contrôle des appareils, les détenteurs d'ordinateurs portables ou *smartphones* sont-ils aussi susceptibles de se faire contrôler ? Quel serait surtout le résultat de tels contrôles ?

Loin de condamner ou de prononcer des sentences à l'égard de ces taxations, nos considérations qui relèvent des constats de constats au quotidien sont sans aucun doute de nature à alimenter votre réflexion à un débat qui demeure encore largement ouvert.

En ce qui concerne les écobonus et les écomalus, les réclamations relatives à l'écobonus ont principalement concerné le délai de paiement de ces primes et le manque d'information des demandeurs.

Dans le cadre du délai de paiement des primes, c'est essentiellement l'impatience - faut-il le dire - des bénéficiaires de cette prime qui s'est manifestée ; ceux-ci espérant que la prime leur aurait été versée plus promptement. Il s'est aussi avéré que le délai de paiement est le plus souvent allongé lorsqu'une correction doit être apportée dans la gestion automatique de l'octroi de cette prime. De manière périodique, la DIV transmet à l'administration wallonne la liste des nouvelles immatriculations constatées, accompagnées des informations tels que le rejet de CO_2 du nouveau véhicule et de l'ancien, le nom et la domiciliation du propriétaire. Sur base de ces données, une prime écobonus est octroyée ou non.

Il est arrivé cependant que certaines de ces données soient erronées. Dans ces cas, bien entendu, la correction prend du temps et suscite, de la part des bénéficiaires, une impatience.

Nous avons également pu constater que le délai de traitement peut également subir un allongement substantiel à l'occasion des régimes transitoires qui ont accompagné l'évolution de cette prime.

Je pense qu'aujourd'hui, considérant le dernier mécanisme actuellement en vigueur, on peut estimer que le contentieux « relatif » du système écobonus est en voie d'extinction.

En ce qui concerne le manque d'information dans le chef des demandeurs, volontairement ou non, le manque ou le déficit d'information est très souvent évoqué dans le cadre des mécanismes d'octroi d'aides et ce n'est vraiment pas spécifique à l'écobonus, malgré tous les mécanismes et tous les processus d'information qui sont mis en place.

Plusieurs citoyens nous ont interpellés, surpris de ne pas recevoir la prime à laquelle ils pensaient avoir droit ou encore promise par un concessionnaire peu, voire mal informé.

Il est un fait et une réalité que la législation a subi de nombreuses modifications afin de correspondre aux réalités souhaitées par le gouvernement en termes de diminution du rejet moyen de CO_2 du parc automobile wallon.

Les conditions d'octroi modifiées à plusieurs reprises et dans des délais assez rapprochés ont, somme toute, semé des difficultés de compréhension dans le chef des bénéficiaires potentiels, voire du secteur automobile lui-même. Ce n'est pas un jugement, c'est un constat.

En ce qui concerne l'écomalus, nous n'avons reçu que des demandes d'information. Les redevables potentiels nous contactent afin de connaître le montant de l'écomalus qu'ils auraient à payer suite à l'immatriculation d'un véhicule d'occasion pour lequel le taux de rejet de CO_2 n'est pas repris sur le certificat de conformité. Dans ce cadre, nous interrogeons l'administration et demandons qu'elle nous transmette le taux de rejet par défaut qui sera appliqué.

En ce qui concerne maintenant la Direction du contentieux et les délais de paiement, depuis plusieurs années déjà, les rapports successifs, dont un rapport spécial au parlement en 2006, appuyé d'ailleurs par de nombreuses questions parlementaires, avaient mis en exergue les retards importants au sein de la Direction du contentieux. Cent quatre-vingt-trois dossiers de médiation relatifs aux délais de paiement de cette direction ont été analysés durant cet exercice, soit près du double de l'exercice précédent. Parmi ceux-ci, six dossiers concernaient des prestations d'entreprises, 33 dossiers les subventions d'associations agréées et 130 les aides au logement et à l'énergie.

Lors de la remise de mon précédent rapport, au sein-même d'ailleurs de cette commission, ainsi qu'à la présidence du parlement, j'avais tiré un signal d'alarme concernant la problématique particulièrement sensible de cette situation. M. le Ministre nous avait assuré qu'il s'associait pleinement à cette préoccupation et s'engageait à prendre les mesures d'amélioration qui s'imposaient.

Dans le même temps, nous avons pris l'initiative de rencontrer la Direction générale transversale n° 2 afin de débloquer des situations particulièrement pénibles pour les bénéficiaires. À cette occasion, il a été convenu d'une réunion mensuelle entre la

Direction du contentieux et notre service afin de disposer d'informations continues et précises sur l'évolution des dossiers.

Nous avons observé les effets bénéfiques de ces rencontres bilatérales mensuelles. Ainsi, sur les 183 dossiers analysés sur cet exercice, 60 avaient déjà d'ailleurs été déposés lors de l'exercice antérieur et étaient toujours dans l'attente du paiement.

À la clôture de l'exercice qui est ici rapporté, soit au 30 septembre 2011, seuls 46 dossiers étaient encore en cours, le solde de 137 dossiers ayant été régularisés.

Si l'on peut donc constater une augmentation du nombre de réclamations, il faut aussi relever que les délais de traitement dans le cadre de la médiation diminuent très fortement. La régularisation des dossiers en cours s'accélère très concrètement, en particulier pour les subventions d'associations et les aides d'entreprises.

La majorité des dossiers de médiation restants sont des dossiers individuels d'aide au logement ou de primes à l'énergie.

Le nombre de dossiers témoigne cependant du fait qu'il convient de rester attentif et vigilant dans ce domaine, afin de veiller à ce que les retards de paiement ne soient plus imputables à des défauts de logistique, à des délais déraisonnables ou encore à une gestion peu consciencieuse des dossiers.

Mesdames et Messieurs, un mot enfin sur la compétence de l'emploi et de la formation qui a concerné globalement 78 dossiers.

En ce qui concerne les aides à la promotion de l'emploi, dossiers APE, 26 réclamations ont été enregistrées durant cet exercice contre 46 l'exercice précédent.

Nous avions d'ailleurs eu, Monsieur le Ministre, l'occasion d'en discuter assez longuement lors de notre précédente rencontre.

La majorité de ces dossiers concerne les décisions de refus d'octroi ou de renouvellement d'un programme d'APE. La plupart des organismes dénoncent les motifs de rejet évoqués dans les décisions, soit parce qu'ils ne correspondent pas aux éléments fournis lors des inspections qui ont été menées, soit parce qu'ils sont trop vagues et manquent, à leurs yeux, d'objectivation. Ces inquiétudes ont été à maintes reprises relayées également dans des questions parlementaires.

Les réclamations révèlent divers problèmes récurrents : les délais de traitement des demandes, la disparité des procédures de contrôle et d'inspection, la dispersion des informations entre le FOREM et la DGO6, de même que l'imprécision de la définition des secteurs prioritaires.

Le réexamen d'une dizaine de dossiers, suscités par notre interpellation, a amené l'administration à suggérer aux organismes concernés de réintroduire une nouvelle demande d'aides. On peut s'interroger, à cet égard, sur la lourdeur de la procédure puisque des éléments nouveaux présentés en médiation permettent d'encourager, de reconsidérer le dossier. Pourquoi ne pas entamer le réexamen immédiat sans exiger des demandeurs qu'ils réintroduisent un nouveau dossier ?

En ce qui concerne les permis de travail, la délivrance des permis de travail a également fait l'objet de quelques réclamations : 27 dossiers au cours de l'exercice contre 48 l'exercice précédent.

Je ne peux m'en tenir qu'aux conclusions déjà formulées auprès de cette commission, à savoir que dans les dossiers analysés, la décision de l'administration s'est avérée conforme à la législation qui laisse - faut-il le dire - peu de place à l'interprétation. Dans la majorité des cas, les demandeurs de permis ne répondent pas aux conditions de séjour légales.

En ce qui concerne le FOREM, 21 dossiers ont été introduits contre 32 l'exercice précédent et ont concerné des problématiques isolées tels que l'accès aux offres d'emploi, la lisibilité des formulaires, l'accueil, le déroulement de formations.

Je vous rappelle que depuis janvier 2007, le FOREM dispose de son propre service de gestion des réclamations avec lequel nous collaborons de manière étroite quand cela est nécessaire.

Enfin, en ce qui concerne l'IFAPME, seuls quatre dossiers ont été enregistrés concernant cet organisme. Les motifs de réclamation concernent les conditions d'inscription à une formation, la contestation des conditions d'examen, le non-renouvellement de l'agrément dans le cadre de chèques-formation. L'analyse de ces dossiers n'a pas appelé de notre part de commentaire particulier.

Voilà, Madame la Présidente, Monsieur le Ministre, Mesdames et Messieurs les députés, ce que je pouvais vous dire concernant les compétences relevant de votre commission qui ont été mises en exergue au cours de l'exercice qui vous a été rapporté.

Je reste bien entendu à votre disposition pour des renseignements complémentaires que vous souhaiteriez obtenir.

Mme la Présidente. – Merci, Monsieur le Médiateur, pour le caractère complet de votre présentation. Je tiens à vous remercier, mais

également toute votre équipe, au nom des membres de cette commission.

C'est la coutume dans chaque commission, pour avoir eu l'occasion de participer dans différentes commissions à vos présentations et aux échanges qui s'ensuivent, mais je tenais à saluer le travail que vous réalisez. Il est véritablement à mettre en exergue.

Échange de vues

Mme la Présidente. – La parole est à M. Jeholet.

M. Jeholet (MR). – Je n'y peux rien, Monsieur le Ministre, si cette fameuse taxation est un sujet qui suscite un vrai débat. Comme on le dirait à Liège : « Quelle affaire, Monsieur le Ministre, cette taxe, quelle affaire ! ».

(Rires).

(Réaction de M. le Ministre Antoine)

Égoïstement, je vous demanderais de ne pas la supprimer !

(Rires).

M. Antoine, Ministre du Budget, des Finances, de l'Emploi, de la Formation et des Sports. – Bien sûr.

Sans vous, nous n'aurions pas eu de discussion intéressante !

M. Jeholet (MR). – Il est normal d'organiser votre agenda, c'est vrai qu'il fait beau, mais nous allons probablement passer quelques heures cet après-midi à examiner le rapport du médiateur, que je remercie ainsi que l'ensemble de ses collaborateurs.

Ma première question qui s'adresse au médiateur concerne le nombre de dossiers, soit 716. Qu'appelle-t-on un dossier ? Un écrit, un courrier, un courriel, un contact téléphonique, tous les contacts téléphoniques qui ne donnent aucune suite ? Des citoyens téléphonent à vos services et l'on répond qu'on ne peut rien faire dans le dossier sur base, je suppose, de la déclaration de la personne qui téléphone. Est-ce considéré comme un dossier ?

Deuxièmement, il y a une absence d'automatisation par rapport aux personnes exonérées. L'automatisation n'a pas fonctionné. Le ministre dira qu'il n'y a rien de légal dans celle-ci par rapport aux exonérations mais cela avait été une promesse faite - vous en parlez dans votre rapport - par l'administration mais aussi par le ministre.

Pour les années 2009-2010, toutes les personnes qui étaient nouvellement exonérées ont reçu une invitation à payer. Il y a aussi des personnes qui ont fait la démarche auprès de l'administration et qui ont quand même reçu cette invitation à payer. D'après mes informations, elle n'a pas traité ces demandes d'exonération.

Avez-vous des informations à ce sujet ?

L'administration n'a pas pu traiter matériellement les demandes, faute d'automatisation, ce qui a amené 100 000 ménages et personnes isolées à payer alors qu'elles étaient exonérées.

Une question que je poserai à M. le Ministre est celle du nombre de demandes qui ont été traitées, c'est une question qui me semble importante. Si l'automatisation n'a pu se faire, ce serait un comble que l'administration n'ait pu traiter ces demandes d'exonération.

Vous mentionnez aussi que l'automatisation est encore loin d'être opérationnelle. Vous posez dans le rapport que, quand on a communiqué aux personnes qu'elles étaient exonérées normalement pour 2009 et 2010 alors qu'elles avaient payé, on n'a pas mentionné dans ce courrier qu'elles étaient aussi exonérées en 2011. Avez-vous des demandes en ce sens ou des informations venant de l'administration selon lesquelles, après l'épisode des 14 millions d'indus 2009-2010, on nous réserve encore quelque chose pour 2011 ?

Vous avouerez que ce serait aussi un comble.

Par rapport aux exonérations toujours, vous faites une remarque intéressante, qui rejoint mon argumentation depuis très longtemps : c'est une taxe antisociale, mal perçue par l'administration et obsolète. Antisociale parce que l'on me dit : « Oui, mais les personnes avec de faibles revenus sont exonérées ». Ici, vous démontrez qu'il y a toute une série de personnes avec des revenus modestes qui ne le savent pas ou qui n'osent pas nécessairement demander l'exonération. Il n'est pas évident de faire une démarche vers un CPAS pour être exonéré d'une taxe. Se pose le problème du niveau de revenus car certaines personnes, qui ont moins de revenus que d'autres qui sont exonérées, doivent quand même payer cette taxe.

Vous suggérez, et je vous appuie, Monsieur le Médiateur, une simplification au niveau des exonérations. Ce sera beaucoup plus simple pour l'administration et l'on évitera des problèmes comme on en a connu. Cela permettra aussi d'éviter des iniquités, comme vous le mentionnez dans votre rapport.

Concernant la recommandation que vous aviez faite par rapport au doublement de la redevance, et ce que j'appelle l'application à géométrie variable

selon les contrôleurs du doublement, vous dites - et vous avez raison -: «On a suivi la recommandation, il y a eu une circulaire et maintenant, le doublement se fait d'office et la légalité est appliquée au maximum». Il est vrai qu'en termes d'équité fiscale, je peux le comprendre. Ce qui était choquant, c'était cette application à géométrie variable.

C'est un fait nouveau, et nous aurons certainement l'occasion d'en reparler encore prochainement, de nombreux citoyens reçoivent une invitation à payer, avec un doublement en ce qui concerne la période passée, mais aussi un doublement pour le futur! Des personnes - j'en connais des dizaines - ont reçu au mois de novembre un doublement de leur taxe pour la période 2011. Elles acceptent ce doublement, même si c'est une aberration par rapport au distributeur et je pense que l'on pourrait agir d'une autre façon. Je pense à Belgacom, pour ne pas le citer. Vous avez un décodeur et l'on vous dit systématiquement: «Ne vous tracassez pas, vous allez recevoir le papier pour la redevance TV; vous ne devez rien faire, vous allez recevoir le papier». Les personnes ne reçoivent pas ces papiers et ils reçoivent - alors qu'ils ont un téléviseur depuis mars ou avril - en novembre ou en décembre, le doublement de leur taxe. Vous allez me dire que c'est le décret. Je suis d'accord, les gens ne contestent pas, même s'ils se disent qu'il y a un problème d'information, car les distributeurs ne leur disent pas qu'ils doivent faire des démarches, et cætera.

Leur taxe est doublée pour la période jusqu'au mois d'octobre. Ils reçoivent le même courrier avec un doublement pour la période du 1er novembre 2011 au 1er novembre 2012! Doublement aussi de la taxe. C'est un fameux problème. M. le Ministre, qui fait des déclarations, parfois, dit que le doublement, le «chiffonne» quelque peu. Il trouve cela injuste. Pour le passé, d'accord. Cependant, quand cela porte sur les mois à venir, c'est heurtant! J'ai beaucoup d'exemples en la matière.

Monsieur le Médiateur, avez-vous des appels en ce sens, par rapport au doublement pour les mois futurs?

Tout cela concerne le doublement de la redevance.

Je ne vais pas refaire tout le débat que nous avons eu concernant le rapport de la Cour des comptes. Nous en avons déjà beaucoup parlé, par rapport à l'établissement de la taxe, au recouvrement et à l'importance du recouvrement, par rapport au contentieux, par rapport au nouveau plan d'action pour les personnes morales qui possèdent un téléviseur à but de lucre. Ce sont des débats sur lesquels nous reviendrons certainement mais, ici, nous débattons de votre rapport. Je m'en tiendrai aux remarques concernant ce rapport.

J'en viens à la conservation des données et à la traçabilité des données. Je rejoins tout à fait vos remarques et je l'ai déjà dit au ministre, dans le cadre du transfert des compétences vers les régions, notamment les compétences fiscales, nous devons être conscients que l'administration devra - je pense que les fonctionnaires sont aujourd'hui débordés et accablés de remarques, de demandes - être moderne et efficace, sinon nous allons au devant de catastrophes.

La traçabilité des dossiers et la création d'un dossier régional fiscal personnel, rien qu'à travers cette taxe, sont une urgence. À nouveau, je suis certain que vos services sont sollicités à ce sujet.

(Réaction de M. le Ministre Antoine)

Des démarches qui doivent se faire par recommandé. Les fonctionnaires qui sont en ligne, ne peuvent parfois pas répondre. Il n'y a aucun suivi. Par courriel, on ne prend pas de réclamations. Je peux vous donner de nombreux exemples.

On ne prend pas de réclamation, et cætera. Vous donnez des exemples et des exemples, mais non, faites l'expérience une fois.

(Réaction de M. le Ministre Antoine)

Qu'est-ce que cela à avoir?

C'est quand même extraordinaire! Vous en avez d'autres comme celle-là?

Revenons à nos moutons! Je sais bien que cela vous ennuie un peu.

M. Antoine, Ministre du Budget, des Finances, de l'Emploi, de la Formation et des Sports. – Pas du tout!

M. Jeholet (MR). – Vous n'en avez rien à faire. Vous taxez, vous taxez.

(Réaction de M. Antoine)

Si je bêle avec le troupeau, c'est parce que je trouve qu'il y a des injustices.

M. Antoine, Ministre du Budget, des Finances, de l'Emploi, de la Formation et des Sports. – Et puis, il y a une partie un peu répétitive, mais tout à fait concevable. J'accepte donc vos interrogations avec grand plaisir et j'ai dit que j'allais répondre.

M. Jeholet (MR). – C'est malheureux, parce que je suis calme, serein, et vous venez...

M. Antoine, Ministre du Budget, des Finances, de l'Emploi, de la Formation et des Sports. – Ce n'est pas gai quand vous êtes comme cela, ce n'est pas le vrai M. Jeholet.

M. Jeholet (MR). – Je pense aussi à mes collègues.

M. Antoine, Ministre du Budget, des Finances, de l'Emploi, de la Formation et des Sports. – On dirait Mme Cornet : rationnel, précis,

M. Jeholet (MR). – Je dis à mes collègues que je ne vais pas répéter. Si vous voulez, je peux le faire.

M. Antoine, Ministre du Budget, des Finances, de l'Emploi, de la Formation et des Sports. – J'aimerais bien.

(Réaction de M. Prévot)

Je présente mes excuses à la Mme la Présidente.

Mme la Présidente. – Poursuivez, Monsieur Jeholet, je vous en prie.

M. Jeholet (MR). – Merci, Madame la Présidente.

M. Antoine, Ministre du Budget, des Finances, de l'Emploi, de la Formation et des Sports. – Il est quand même un peu tenté.

M. Jeholet (MR). – Écoutez, je m'en tiens d'ailleurs au rapport, je ne fais pas un exposé sur toute la télé-redevance, sinon on en a encore pour trois heures, et il y a encore beaucoup de choses à dire. J'ai dit que le recouvrement et le contentieux, je ne les aborderai pas. J'aborde les sujets que le médiateur a abordés. Donc, ne venez pas dire que j'en rajoute.

Venons-en au cinquième point : paiement au prorata des moyens de détention en cas de force majeure. On le dit depuis longtemps - et c'était déjà dans les recommandations du précédent rapport, et je partage évidemment ce point de vue — parce que je prends en parallèle le doublement ; on n'hésite pas à doubler la taxe pour l'avenir.

Par contre, dans l'autre sens, et pour des raisons de force majeure, là on ne rembourse pas ou on ne peut pas appliquer le décret au prorata des mois de détention. Et la dernière remarque que je voulais faire - donc, vous voyez que je m'en tiens au rapport - concerne la télé-redevance et « une administration démunie au vu des évolutions technologiques ». Il y a deux choses là-dedans. Il y a eu évidemment les évolutions technologiques et cela, nous ne savons rien faire. Cela évolue. Quand le ministre dit : « Vous savez, un ordinateur ou un *smartphone*, ce sont quand même des gens, pour beaucoup, qui paient leur redevance ». C'est vrai aujourd'hui, mais qu'en sera-t-il demain ou à très court terme ? Parce qu'on va consommer les images télévisuelles tout à fait différemment, dans les mois et les années à venir. Beaucoup de jeunes n'auront plus nécessairement une télévision demain, mais auront d'autres moyens technologiques, et là, se pose la question - et M. le Médiateur a raison - du contrôle qui sera effectué.

Concernant « l'administration démunie », M. Xhauflaire a confirmé ce que vous dites. Ce monsieur m'a d'ailleurs ému lors de la présentation du rapport de la Cour des comptes, parce que c'était un appel au secours, un appel à l'aide. Je pense que M. Xhauflaire, avec les moyens du bord, fait ce qu'il peut et cela c'est aussi une réalité.

M. le Ministre rigole, mais il faut aussi s'en rendre compte !

M. Antoine, Ministre du Budget, des Finances, de l'Emploi, de la Formation et des Sports. – Ce n'est pas sur le fond, c'est sur la forme. J'imagine Georges en train d'appeler au secours. Enfin, c'est un peu particulier, selon moi.

M. Jeholet (MR). – Eh bien, je n'étais pas tout seul en commission. Madame la Présidente, M. Xhauflaire n'a-t-il pas effectué un appel au secours par rapport aux effectifs, par rapport au cadre qui n'était pas rempli ?

Mme la Présidente. – Vous voulez que nous reprenions le PV de la réunion ?

M. Jeholet (MR). – On peut aller le rechercher. On peut y lire textuellement ce que M. Xhauflaire a dit.

Mme la Présidente. – On va le reprendre.

M. Jeholet (MR). – Moi, j'ai vraiment pris les remarques de M. Xhauflaire comme étant un appel au secours.

Voilà, Madame la Présidente, chers collègues, Monsieur le Ministre, je ne serai pas plus long. Il y a encore, évidemment, d'autres sujets liés à la télé-redevance qui ne figurent pas dans le rapport. Je pense toutefois que l'honnêteté intellectuelle veut que l'on se limite au rapport. Nous ne sommes pas là pour faire tout le débat sur la redevance, nous aurons, évidemment, encore bien l'occasion de le refaire dans les semaines et les mois à venir.

(Réaction de M. le Ministre Antoine)

Qu'y a-t-il ? Vous êtes de bonne humeur ?

(Rires)

M. Antoine, Ministre du Budget, des Finances, de l'Emploi, de la Formation et des Sports. – On n'est pas en récession, donc, je suis de bonne humeur.

M. Jeholet (MR). – Les nouvelles sont bonnes !

Voilà, Madame la Présidente, je laisserai les autres aspects évoqués par le médiateur à ma collègue, Mme Barzin, qui reviendra en détail sur les différents points soulevés dans le rapport.

Mme la Présidente. – Merci, Monsieur Jeholet.

La parole est à M. Noiret, puis à Mme Barzin.

M. Noiret (Ecolo). – Madame la Présidente, je voudrais tout d'abord remercier le médiateur pour son rapport qui est toujours d'année en année, une source.

Comme on vient de le constater, indépendamment de ce à quoi on s'attendait tous ici autour de la table, il constitue une source d'inspiration pour chacun des parlementaires. Je vais dire que cela nous permet de faire notre travail, et je crois qu'il faut le relever.

Pour ce qui nous concerne dans notre commission, je voudrais surtout évoquer deux recommandations qui sont faites, intitulées 2011, 01 et 02. Il y a évidemment toute la difficulté administrative de mettre en place le 02. Je crois que ce n'est pas nécessairement une simplification, mais ce n'est pas pour cela qu'il ne faut pas l'envisager.

Par contre, il me semble que pour le 01, ce n'est pas quelque chose d'extrêmement compliqué à mettre en place, Monsieur le Ministre. Donc, là, je crois que ce serait une avancée assez significative de pouvoir, mais très rapidement, envisager cette possibilité. On est vraiment dans l'ordre de la simplification administrative quand on préconise la création d'un dossier régional fiscal personnel, mis en ligne, avec, évidemment, toutes les protections qui s'imposent. On est bien d'accord ? En effet, il n'entre pas du tout dans l'intention du médiateur, il nous le confirmera, de mettre en danger la vie privée, bien entendu.

Je crois que c'est un outil de simplification administrative qui n'est pas nécessairement compliqué à mettre en place. Je ne suis pas sûr que ce soit extrêmement coûteux non plus et, à l'aube d'un transfert de compétences et, surtout, de matières en termes de fiscalité, qui doivent nous arriver, je pense que ce serait, là en tout cas, utile, tout en gardant à l'esprit que tout le monde n'est pas connecté à internet, que singulièrement les plus fragiles parmi nous, les plus âgés, voire les plus fragiles sur le plan des revenus et de la dimension culturelle, n'ont pas.

Cela ne veut pas dire que cet outil doit devenir un outil exclusif, mais c'est un outil de simplification qu'il ne faudrait pas négliger, et je ne peux que soutenir cette recommandation et appeler à ce que l'on puisse y travailler, Monsieur le Ministre. Voilà, c'était le seul élément d'intervention que je voulais faire, complémentairement à d'autres choses qu'on a pu entendre.

On connaît tous le problème de la télé-redevance, je pense que tout le monde le partage, ici.

Je ne veux certainement pas diminuer les mérites de M. Jeholet qui, là, effectivement, mène un combat de longue haleine. Mais il n'est pas non plus le seul a y être intéressé et cela, je voulais aussi le souligner, même si nous sommes tous - j'imagine que cela fera partie de votre réponse -, bien conscients de la contrainte fiscale qui existe.

Il ne s'agit pas ici de négliger une quelconque réforme, mais d'insister sur la simplification administrative possible, faisable, conformément à une recommandation qui paraît digne d'être mise en œuvre.

Mme la Présidente. – La parole est à Mme Barzin, puis à M. Kilic.

Mme Barzin (MR). – Merci, Madame la Présidente. Je vais compléter l'intervention de mon collègue, M. Jeholet, et remercier aussi M. le Médiateur, ainsi que ses collaborateurs, pour le rapport et les explications qui nous ont été données.

En ce qui concerne les écobonus, quand on lit votre rapport à ce sujet-là, on retrouve pas mal de commentaires que nous avons déjà eu l'occasion d'évoquer en commission ou à l'occasion de questions parlementaires.

Deux cent trente-sept réclamations en ce qui concerne l'écobonus, c'est évidemment important, et on le comprend, vu l'évolution incessante de cette législation.

Pour ce qui nous concerne, nous ne partageons pas votre optimisme. Vous dites, en effet, que la situation devrait s'améliorer et peut-être même que le contentieux serait en voie d'extinction, avec quelques modifications déjà ces deux dernières années. Nous espérons en tout cas que M. le Ministre pourra nous donner quelques éléments par rapport à cela et que, au niveau de l'ajustement budgétaire, nous n'aurons pas une nouvelle modification du dispositif.

Par rapport à cet écobonus, on constate les multiples changements de la législation, avec des mesures transitoires différentes d'une fois à l'autre, et également les difficultés en ce qui concerne le délai de versement des écobonis. On remarque, à cet égard, qu'il peut s'écouler 20 mois entre le moment de l'achat du véhicule et le paiement de la prime, c'est assez long et on peut comprendre que le citoyen soit assez interpellé par rapport à cela. Quand on ajoute à cela, comme M. le Médiateur l'a rappelé tout à l'heure, que les délais peuvent être encore plus longs quand des données sont

transmises et malheureusement erronées, on ne peut qu'insister sur la nécessité de faire un effort à ce niveau-là.

Par rapport aux critiques formulées ici, nous les rejoignons évidemment, pour la plupart.

En ce qui concerne le contentieux, quand on regarde les chiffres et qu'on voit 183 dossiers, qu'on lit dans votre rapport que c'est près du double que lors de l'exercice précédent, cela peut créer une certaine inquiétude.

D'un autre côté, on pointe aussi de manière positive les commentaires que vous faites par rapport aux réunions mensuelles qui se tiennent maintenant entre le service du médiateur et l'administration. On espère qu'on pourra avoir la confirmation de ces effets bénéfiques dans la préfiguration de la Cour des comptes. À ce niveau, en ce qui concerne le délai de paiement de la Direction du contentieux, nous avons eu différents échanges en commission avec M. le Ministre et des mesures avaient été annoncées. J'ai une question qui est peut-être un peu plus large que celle reprise dans le rapport du médiateur. En ce qui concerne les délais de paiement, une étude d'un consultant Isis avait été lancée, dont la clôture avait été prévue en avril 2011. Je voulais avoir davantage d'informations par rapport à cela. C'est évidemment une question qui s'adresse à M. le Ministre.

En ce qui concerne le volet emploi, je ne serai pas très longue. Comme d'habitude, on a pas mal de remarques qui concernent les APE, avec des organismes qui dénoncent les motifs vagues, peu objectifs ou qui ne correspondent pas aux éléments observés lors des inspections.

On a également lu que dix dossiers avaient été réexaminés par la Direction de la promotion de l'emploi suite à l'interpellation de vos services. Comme vous, on ne comprend pas pourquoi les demandeurs ont dû réintroduire une nouvelle demande et pourquoi le dossier n'a pas pu être traité sur base de la demande initiale.

Je ferai enfin un commentaire en ce qui concerne le FOREM. Nous avons 21 dossiers, ce n'est effectivement pas beaucoup. On le sait, le FOREM gère lui-même les réclamations via un service avec lequel le médiateur collabore étroitement. Cela existe depuis janvier 2007. Je voulais avoir une appréciation par rapport à cette collaboration et voir si une évaluation avait été faite de ce service de gestion des réclamations.

Mme la Présidente. – La parole est à M. Kilic.

M. Kilic (PS). – Avant toute chose, je remercie également M. le Médiateur pour son rapport.

Monsieur le Ministre, comme l'a dit Mme Barzin, j'aimerais aussi vous interroger sur les 26 réclamations enregistrées durant cet exercice concernant la promotion de l'emploi. On apprend que le réexamen de dix dossiers, suscité par l'interpellation du médiateur, a amené l'administration à suggérer aux organismes concernés de réintroduire une nouvelle demande d'aide. Là, effectivement, la recommandation est : « En matière d'efficience et à l'heure de la simplification administrative, est-il véritablement utile que des demandeurs réintroduisent un nouveau dossier plutôt que d'entamer le réexamen immédiatement lorsque des éléments nouveaux présentés en médiation permettent de reconsidérer le dossier ? »

Il nous revient aussi des disparités pour le moins importantes en termes d'inspection, notamment en Hainaut, où le contrôle organisé ne peut que rendre quelque peu perplexe. Une jurisprudence ou une harmonisation des pratiques est-elle envisagée au niveau des contrôles ? Car il nous revient des applications pour le moins très différentes.

Qu'en est-il donc de la formation continue des inspecteurs ? Qu'en est-il de l'articulation entre les cellules qui gèrent les dossiers et celles qui contrôlent afin d'avoir une harmonisation ? Une synergie est-elle envisageable afin que la législation applicable en la matière soit interprétée de la même manière partout ?

Mme la Présidente. – La parole est à Mme Gonzalez Moyano.

Mme Gonzalez Moyano (PS). – J'aurais voulu aborder le thème du contentieux, Monsieur le Ministre.

Si le retard de paiement d'une prime à un particulier peut s'avérer pénible en fonction de sa situation de précarité, des retards importants d'aide aux entreprises ou de subventions à certaines associations peuvent s'avérer lourds de conséquences pouvant aller jusqu'à leur disparition ou, à tout le moins, à de graves difficultés tels le non-paiement de salaires ou d'obligations fiscales ou sociales, le blocage de comptes bancaires, l'impossibilité de contracter de nouveaux emprunts pour les uns ou l'obligation de sur-emprunter pour les autres.

J'aurais aimé savoir où nous en étions dans l'état d'avancement du règlement de ces dossiers. La participation des services du médiateur a-t-elle pu être profitable en la matière ? Où en sommes-nous en matière de recrutement au sein de ce service ? Le cadre est-il désormais complet ?

La problématique des retards de paiement n'est pas uniquement liée à la procédure relevant de la Direction du contentieux. Au niveau associatif,

certains organismes ont enregistré d'importants retards de subventions durant cet exercice et ce, de manière récurrente depuis 2007. Où en sommes-nous dans les diagnostics et les plans d'amélioration ? Dans quelle mesure la restructuration des processus de contrôle et l'implémentation de la nouvelle comptabilité régionale vont-elles permettre d'accélérer, voire de simplifier, la liquidation des subventions ?

Enfin, Monsieur le Ministre, pouvez-vous nous faire un rapport complet de l'évolution des dossiers de la trésorerie ? Où en sommes-nous dans le processus de résorption des retards qui étaient dus à des problèmes de procédure et d'identification de responsabilité, mais surtout à des problèmes d'effectif.

Mme la Présidente. – Je vous propose de laisser M. le Médiateur répondre aux différentes questions qui le concernaient et M. le Ministre enchaînera.

La parole est à M. Bovesse.

M. Bovesse, Médiateur de la Région wallonne. – Je vais faire quelques remarques suite à vos différentes interventions. Je vous remercie, à travers elles, de l'intérêt que vous portez au travail de l'institution et, à travers l'institution, de l'équipe de 15 personnes qu'elle constitue. C'est aussi une récompense pour chacun d'entre eux de voir leur travail concrétisé à travers une prise en considération du parlement. Je le répète chaque année, mais c'est vraiment important. Si le parlement et les parlementaires ne se saisissent pas du rapport, tout cela va rester dans le fond d'un tiroir et ne permettra pas d'avoir le bénéfice du service tel que vous l'avez souhaité à travers le décret, c'est-à-dire d'être un outil de réflexion à votre intention. L'ambition ne dépasse pas celle-là. L'ambition n'est pas de mettre un bon ou un mauvais bulletin à untel ou untel. L'ambition est simplement d'être le miroir des préoccupations de ce que la population peut rencontrer au quotidien.

On n'a pas parlé de chiffres aujourd'hui, j'en suis ravi, parce que c'est vrai qu'on met souvent dans le rapport des statistiques par rapport au nombre de réclamations produites. C'est vrai qu'on pourrait dire : « Cela représente 0,0 ». Non, ce n'est pas comme cela qu'il faut réagir, ce n'est jamais que le témoignage de difficultés témoignées par la population, au même titre que les uns et les autres à travers vos actions de terrain, que vous rencontrez dans vos régions respectives.

Pour répondre à M. Jeholet en ce qui concerne la définition d'un dossier, il va de soi que, dès lors qu'une personne téléphone, on n'ouvre pas un dossier. Les dossiers sont concrétisés par des actes matériels, il faut donc que la plainte soit formelle, c'est donc une des conditions du décret. On accepte le principe de la plainte orale, de la plainte par courriel, de la plainte via notre site internet, via un courrier classique. Dès lors que l'administration engage des vagues de récupération de cette taxe, comme le sont d'ailleurs le central de la Région wallonne et le téléphone du service concerné, tout le monde est un peu submergé d'appels. Il est évident que chaque appel ne donne pas lieu à l'ouverture d'un dossier. Chaque appel donne lieu à un intérêt, qui peut éventuellement se concrétiser par la constitution, par l'ouverture officielle d'une réclamation. Nous gérons maintenant, en interne, notre numéro vert, c'est-à-dire que quand un citoyen téléphone, il est directement orienté vers le conseiller qui, d'un premier abord, peut éventuellement poser un jugement sur la question qui est posée et qui ne donne d'ailleurs pas toujours lieu au dépôt formel d'une réclamation.

Vous avez évoqué l'automatisation des exonérations. Je pense que c'est une discussion qui vous a occupé pleinement lorsque vous avez évoqué le Cahier de la Cour des comptes. J'ai eu l'occasion de m'en rendre compte à travers le compte rendu analytique. Peu importe la manière dont l'automatisation est envisagée, qu'elle soit « légale » ou pas légale, que ce soit un engagement de l'administration ou autre, je pense que l'intérêt de cette automatisation, c'était de simplifier la vie du contribuable de cette taxe. Je pense que c'est cela l'objectif in fine. Je pense que l'avenir pourra éventuellement aboutir à des résultats, mais c'est vrai que, depuis le temps que cette automatisation aurait pu être réalisée, ou espérée, on peut estimer que ce n'est que du temps perdu pour l'administration qui est obligée de consacrer énormément d'énergie à régler des problèmes qui pourraient ne pas se poser. C'est surtout cela la question qui peut en découler. C'est que, en fin de compte, le problème des exonérations, c'est un problème qui pourrait se régler de manière automatique sans nécessairement devoir faire ce va-et-vient entre l'administration, payer, se faire rembourser, et cætera. C'est du temps et de l'énergie perdus pour tout le monde.

Quant à la question que vous avez posée par rapport aux exonérations pour le futur - et je vais me tourner vers M. Parmentier - il semblerait qu'il y ait eu, en effet, un certain nombre d'interpellations par rapport au double paiement, mais par rapport aux exonérations pour l'avenir, je pense que les problèmes ne sont pas réglés. Pour les taxations à venir, les problèmes risquent de se poser de la même manière avec la même intensité qu'actuellement.

M. Jeholet (MR). – Vous confirmez que, pour 2011, probablement, on a encore envoyé une invitation à payer à des personnes qui sont exonérées ?

M. Bovesse, Médiateur de la Région wallonne. – Oui.

M. Jeholet (MR). – Monsieur le Ministre, vous confirmez cela aussi ?

M. Antoine, Ministre du Budget, des Finances, de l'Emploi, de la Formation et des Sports. – Je ne répondrai pas là-dessus.

M. Bovesse, Médiateur de la Région wallonne. – En ce qui concerne le critère des revenus, je vous avais évoqué, c'est un constat, un choix qui a été fait par rapport aux conditions d'exonération de cette taxe. Est-ce soit par rapport à une référence, un statut ou par rapport à un critère de revenus ? Le choix a été fait pour le statut et pas pour le critère de revenus. C'est un questionnement. C'est vrai qu'un certain nombre de personnes pourraient se voir reconnaître une exonération par rapport aux revenus, ce qui n'est pas le cas. C'est un choix, je crois que cela compliquerait encore la situation à cet égard.

En ce qui concerne le doublement de la redevance, *dura lex, sed lex*. C'est vrai, quand on a évoqué la question avec M. le Ministre antérieurement, la situation antérieure, de par l'iniquité qu'elle pouvait générer, en même temps, pouvait apparaître comme étant plus favorable au redevable, puisque la réglementation, déjà à l'époque, prévoyait ce doublement et cette pénalité. Donc, aujourd'hui, on applique la réglementation de manière dure et ferme. Ce qui en soi n'est pas choquant par rapport à l'application d'une réglementation, mais c'est *dura lex, sed lex*. Cela ne me paraît pas « illogique » et, comme je l'ai dit, cela ne donne plus lieu à réactiver notre précédente recommandation qui, à travers les dispositions prises, rencontre la remarque que nous avions formulée, même si c'est vrai qu'elle peut être, pour un certain nombre de redevables, lourde de conséquences financières.

En ce qui concerne le doublement pour le futur, je faisais une petite confusion avec l'exonération pour l'avenir, c'est un constat, c'est vrai que, logiquement, cela se présente. Ce sont des cas qui se présentent.

Maintenant, je trouve qu'il y a quelque chose qui est quand même assez antinomique, c'est que ce sont des câblo-opérateurs, des opérateurs tels que Voo et Belgacom qui disent : « Attendez que... ». Non, je pense que la réglementation est assez claire à cet égard, c'est le redevable, c'est la personne qui a une télévision qui doit en faire la déclaration. Cela n'a rien à voir avec une intervention d'un câblo-opérateur à quelque niveau que ce soit. La déclaration, c'est une déclaration qui doit émaner de la personne qui possède ce téléviseur, indépendamment d'ailleurs du fait qu'elle soit ou non adhérente à un système de films à la demande ou autre chose de ce type.

En ce qui concerne la conservation et la traçabilité des dossiers, cela confirme un peu la remarque que M. Noiret faisait. On ne peut évidemment qu'encourager la création de ce dossier fiscal et d'amener à une transparence accessible pour le citoyen. Je pense que c'est cela qui est surtout important.

Nous l'avons fait à une petite mesure. Évidemment, le service de médiation, c'est 3000 réclamations, c'est 15 personnes, mais nous avons fait un système qui permet, quand nous ouvrons un dossier, de transmettre au réclamant un numéro d'accès via internet qui lui permet d'avoir accès à son dossier, de savoir quelles sont les différentes étapes de la traçabilité de son dossier. Il sait donc voir que nous avons interpellé l'administration à telle date, l'administration nous a répondu, mais le courrier n'est pas pour autant disponible.

Il y a donc une information directe qui est transmise et qui est disponible pour la personne. Je pense que, ici, de la même manière, et que ce soit pour la taxe télé-redevance ou pour toute autre taxe ou pour tous les impôts qui, demain, vont être gérés par la région, ce serait intéressant pour tout un chacun de pouvoir avoir cette référence à la demande de savoir quelle est sa situation sur le plan fiscal.

Le prorata, je ne pense pas que ce soit plus difficile à mettre en œuvre. On discute au moins depuis deux législatures, en tout cas une législature et demie. On discute de l'opportunité de faire ou non le prorata. On n'a jamais dit non, on n'a jamais dit oui. On en est là. C'est pour cela que je reviens. À une époque, M. Daerden était prêt à dire non. Il n'a pas dit non quand même. C'est pour cela que je pense que cette recommandation mérite toujours d'être prise en considération.

(Réaction dans l'assemblée)

Les difficultés liées à sa mise en œuvre sont peut-être supérieures aux résultats que cela va entraîner, mais néanmoins, ce sont des situations, Monsieur le Ministre, qui, même si certains les qualifieront de pelliculaire, existent, et c'est un choix politique de le faire ou de ne pas le faire. Dans ce cadre-là, je n'ai pas de problème. Si on dit demain que le prorata, maintenant, on ne le fait pas, et bien, la position sera claire et on ne reviendra plus sur la question de la même manière que nous avons discuté mardi sur les envois recommandés qui, c'est vrai, sont un retour en arrière. Je vous avais évoqué le processus d'envoi recommandé par rapport justement à la traçabilité du dossier et aux communications des informations dans l'administration, mais le problème de l'envoi recommandé, c'est que si la personne n'envoie pas par recommandé et qu'on ne retrouve pas ces éléments, où sont-ils ? Jusqu'à preuve du contraire, on dira que vous ne pouvez pas apporter la preuve de telle ou telle chose. Je sais que c'est un retour en

arrière. Je ne préconise pas le retour à l'envoi recommandé, mais il existe d'autres moyens d'apporter une objectivation ou une certitude quant à la transmission d'une information à l'administration et je pense que, quand nous parlions de cela l'autre jour, la problématique de l'envoi recommandé, qui est d'ailleurs pris en charge au niveau d'Easi-Wal, est un problème qui dépasse largement le cadre ou des aides à l'énergie ou de la taxe télé-redevance.

Je pense que j'ai répondu à cet égard à M. Noiret également. En ce qui concerne les interventions des autres intervenants, pour ce qui me concerne, l'écobonus, on en est arrivé à un stade de la réglementation, je pense qui était un stade ultime au niveau des attentes du gouvernement. Et par rapport à l'application de l'écobonus tel qu'il existe aujourd'hui, je pense que le contentieux relatif à cette matière va nécessairement s'amoindrir, voire disparaître. Mais, comme je vous l'ai d'ailleurs dit en introduction, on a toujours quelques dossiers très rares, mais toujours pour la taxe des déchets ménagers qui a été supprimée, il y a je ne sais combien d'années, il y a encore des personnes qui sont en conflit, comme pour l'écobonus et il y a peut-être encore un petit reliquat qui va durer un certain nombre d'années.

Par contre, c'est vrai que l'écomalus, nous avons déjà eu l'occasion d'en discuter, même si c'est une question qui relève davantage de l'autorité fédérale, en tout cas, dans l'état actuel des choses. C'est vrai qu'à l'avenir, c'est plus l'écomalus qui risque de susciter du mécontentement que le principe de l'écobonus.

Pour le contentieux, Madame Barzin - et la question a également été évoquée par deux autres intervenants, Madame Gonzalez - le principe du contentieux et ce que nous avons réussi à faire, c'est un processus que je défends maintenant depuis un certain nombre d'années, c'est vraiment d'améliorer la transversalité entre nos institutions et l'administration. Cela permet de lever vraiment beaucoup d'incertitudes et d'apporter des informations légitimes à ceux qui nous le demandent

Cela se fait au niveau du contentieux, au niveau de la taxe télé-redevance, des aides à l'énergie. Vraiment, j'encourage toute mon équipe à être directement en relation avec les agents traitants de l'administration. Il faut éviter les courriers par la voie hiérarchique, quand tout cela peut parfois se régler de manière assez rapide et apporter des solutions et des informations correctes dans des délais beaucoup plus rapprochés.

En ce qui concerne l'évaluation de la médiation au niveau du FOREM, je ne suis pas en mesure de vous apporter des éléments d'évaluation. Le FOREM a toujours été, depuis que la médiation existe, un contentieux, au niveau de la médiation régionale, relativement peu important, comme le sont d'ailleurs le TEC et d'autres administrations, en tout cas des organismes d'intérêt public qui sont pourtant particulièrement en phase et en contact avec nos concitoyens. Je pense que cela tient, vraisemblablement, justement à ces contacts et à la qualité des contacts que le citoyen a avec ce type d'organisme.

Nous avons avec le FOREM des échanges téléphoniques, quand c'est nécessaire, pour qu'il y ait une prise en charge des réclamations pour lesquelles nous sommes interpellés. Je n'ai pas une évaluation chiffrée ou qualitative plus spécifique à pouvoir vous donner.

Je pense, Madame la Présidente, au travers de ces quelques remarques, avoir fait le tour des préoccupations qui ont été exprimées en dehors de celles adressées directement à M. le Ministre.

Mme la Présidente. – Merci, Monsieur le Médiateur.

La parole est à M. le Ministre Antoine.

M. Antoine, Ministre du Budget, des Finances, de l'Emploi, de la Formation et des Sports. – Madame la Présidente, je tiens à remercier les uns et les autres et singulièrement le médiateur parce que j'ai toujours considéré la lecture de son rapport, de son travail et celui de son équipe comme étant d'un apport très tonique, très dynamique. Je suis un fidèle lecteur, depuis bien des années, du rapport du médiateur et de celui de la Cour des comptes qui sont deux conseillers précieux du parlement.

Encore faut-il bien se tenir à trois balises. En effet, le médiateur intervient par rapport à une législation donnée et nous, nous sommes sensés - du moins, je l'espère - la faire respecter et, le moment venu, la faire évoluer. De plus, nous n'intervenons que pour notre propre niveau de responsabilité, parce qu'il y a encore un certain nombre de questions, pour l'essentiel au niveau fiscal, qui relèvent du Fédéral. Enfin, il y a le temps, la période qui court du 1er octobre 2010 au 30 septembre 2012. Or, de ces supputations ou prévisions, il faut se méfier. Comme disait Winston Churchill : « Méfiez-vous des prévisions, surtout lorsqu'elles concernent l'avenir ». Nous sommes là dans un temps déterminé.

Je veux dire cela pour que l'on comprenne bien les éléments dont il est question ici et que l'on puisse voir pourquoi et comment nous avons pu intégrer des suggestions pertinentes du médiateur ; pourquoi, même si elles sont pertinentes, on n'a pas pu les retenir et pourquoi, pour certaines d'entre elles, nous les considérons comme non pertinentes.

C'est cela l'essentiel, parce que, sinon, il s'agirait d'un rapport de plus et je ne le traite pas comme cela.

Du reste, je m'y suis plongé avec beaucoup d'intérêt, en ce qui concerne mes compétences et celles de mes collègues, parce que c'est une source d'inspiration. Je ne l'ai jamais considéré comme un bulletin. Reconnaissons que les ministres en place succèdent à d'autres et en précèdent encore d'autres. Parfois, un certain nombre de difficultés couvrent plusieurs années et il faut pouvoir les nuancer, même si le ministre - que les choses soient claires - doit répondre de tous les dysfonctionnements devant le parlement même s'il n'en est pas directement responsable. Je ne veux, en aucun cas, m'y dérober.

Premier élément, je voudrais pointer une remarque qui est passée inaperçue dans le rapport du médiateur et qui est, finalement, un encouragement. Elle figure dans les premières pages, le médiateur relève l'approbation de l'avant-projet de décret WALCOMFIN, qui depuis lors, Monsieur le Médiateur, vous le savez, est devenu le décret WBFin depuis le mois de décembre, tant en région wallonne qu'en fédération, pour adapter sa terminologie au concept institutionnel actuel. Il va déterminer un nouveau cadre budgétaire et comptable dès le début de cette année. Il a, en outre, bouleversé nos approches budgétaires, mais surtout la réalité comptable, puisqu'il nous faudra un décret pour approuver les comptes en la matière. Je cite le médiateur : « Il devrait améliorer sans nul doute la gestion des dossiers conformément du reste au système européen ».

Je tiens à le dire parce que cela n'a l'air de rien, ce décret passé fin de l'année dernière. Je remercie Mme Barzin et d'autres parlementaires. Il va être la source d'une transparence beaucoup plus complète. C'est, durant cette décennie, le meilleur service qu'on ait rendu au parlement. Cette transparence est essentielle. Le décret WBFin, par l'instauration d'une comptabilité en temps réel, a considérablement modifié les données.

Je vous le dis, à vous Monsieur le Médiateur et à votre équipe, nous avons entrepris une course contre la montre de rattrapage de l'approbation des comptes. En Région wallonne, au terme de cette année, nous aurons comblé le retard d'une décennie. Les administrations ou les cabinets peuvent faire des erreurs, c'est normal, et le médiateur est là pour nous aider à les surmonter. J'aime aussi rappeler ce que les administrations font très correctement, parfois dans des conditions difficiles.

Au-delà de cette réforme et de ces relevés qui se trouvent au début du rapport, qui sont d'importance - c'est bien la preuve que je vous ai lu, avec beaucoup d'intérêt - je dirai un mot sur la comptabilité régionale et sur le contentieux.

Cela me paraît fondamental, la gestion de notre trésorerie et de la liquidation - d'autres y ont fait allusion tout à l'heure, et je vous en remercie, chère Madame -, la manière avec laquelle nous traitons les dossiers, que ce soit à l'égard des entreprises, des associations ou encore des particuliers.

Nous avions, il y a quelque temps, 183 dossiers de médiation relatifs aux délais de paiement, en relation avec la Direction générale du contentieux. Ils ont été enregistrés durant la période 2010-2011, et parmi ces 183 dossiers, 18 qui concernent des entreprises - je veux quand même ramener cela à sa juste valeur - 33 dossiers pour des associations et 122 pour des particuliers.

Nous avons eu, avant même la production de ce rapport, de très nombreuses discussions à ce sujet, Madame la Présidente. J'ai découvert une situation où, il est vrai, on avait des retards de liquidation, un manque d'homogénéité, un manque d'effectifs, une implémentation défaillante de procédures de travail dans le cadre de la nouvelle comptabilité publique qui renvoyait finalement à un problème simple, mais majeur qui était celui-ci : le service du contentieux n'était composé, concernant les niveaux 1, que de la seule directrice, sans aucun collaborateur ni collaboratrice dignes de ce nom. C'est la situation que j'ai découverte et qui, effectivement, nous a mis dans une réelle difficulté. Ce que vous avez dit est tout à fait correct. Je l'ai découverte suite aux plaintes légitimes, au-delà bien sûr de ce présent rapport dont nous avons pris connaissance.

Cela nous a mobilisés. Entre notre administration de la trésorerie et le médiateur, il a été convenu, lors d'une réunion du 12 avril 2011, qu'il y aurait désormais une réunion mensuelle de contact entre les services de la médiation et de notre trésorerie, pour pouvoir analyser les dossiers qui auraient fait ou feraient l'objet d'une quelconque plainte ou réclamation.

C'est très important car je pense qu'à partir des contacts entre les services du médiateur et l'administration, on peut dénouer un certain nombre de problèmes et cela permet au médiateur d'en tirer une conséquence plus politique au sens noble du terme. Je veux donc me féliciter de ces réunions qui ont lieu très régulièrement entre notre administration et le médiateur.

Le deuxième élément que je voulais mettre en exergue, Madame la Présidente, c'est que j'ai bien sûr alerté mon collègue de la Fonction publique. Nous avons dû prendre des mesures : dans un premier temps, recruter des statutaires que nous n'avons pas trouvés, ensuite, recourir à des contractuels vu l'urgence de la situation. Six personnes sont maintenant venues en renfort de la directrice concernée. On note, et c'est cela la plus grande satisfaction, que là où nous avions 84 725 000 euro bloqués, de contentieux, nous sommes - et je prends le dernier chiffre du 31 décembre - à 25 035 000 euro. Ce qui veut dire que nous avons résorbé la quasi totalité. Pourquoi ? Je rappelle que je ne suis pas le ministre ordonnateur

primaire de toutes les dépenses, - dieu merci -. C'est parce qu'il y a un certain nombre de prestataires qui ne renvoient pas les justificatifs conformes à la réglementation, qu'il y a ensuite un contentieux qui n'a rien à voir avec celui dont je suis responsable, qui est le contentieux juridique dans les départements concernés. Ne me parviennent que les contentieux où il y a notamment une contestation sur les créances et une intervention bancaire.

Donc, avec 25 millions, nous considérons que nous sommes revenus à un niveau tout à fait acceptable. La vie est faite d'un certain nombre de contestations, de difficultés financières, juridiques ou autres qui expliquent ce reliquat.

Avant que nous envisagions ce rapport, je n'ai plus eu - vous en êtes témoin, Madame la Présidente, gardienne de nos délibérations - depuis six mois, la moindre question. Bien sûr, il y a un certain nombre d'entreprises et associations qui se plaignent d'une manière ou d'une autre, avant le rapport du médiateur. Elles s'expriment par la voie de syndics, d'organisations professionnelles ou individuellement. En six mois, plus une question. Je reste particulièrement vigilant. Du reste, nous connaissons tous des contentieux. Je pense aux créances irrécouvrables, douteuses dans les communes, dans les villes, dans les provinces, à la région, au Fédéral.

Sur un budget de 7,5 milliards, nous en sommes à 25 millions. On peut toujours regretter ce montant mais nous ne sommes pas les seuls responsables à la cause dans la gestion des dossiers. C'est donc pour moi, par rapport à ce qui a été connu, dénoncé - et à juste titre -, une très heureuse issue qui doit nous encourager à être particulièrement vigilants pour l'avenir. Voilà pour le contentieux.

J'en viens à la fiscalité et à l'évolution des réclamations. Essentiellement en fiscalité, il y en a 716 pour la redevance télévision, et 237 pour les écobonus, ceux-ci renvoyant finalement à une prime et non pas à une fiscalité en tant que telle. Je vais tout de suite mettre les choses bien au point. Je n'accepte pas ce propos - et je l'ai encore relu dans la presse ce matin -: «Une administration déboussolée, débridée, qui n'aurait plus de sens». Ce sont des propos qui n'engagent que son auteur mais que je n'accepte pas. Je veux rendre un hommage appuyé à cette administration qui, certes, vu les procédures en cours, notamment au niveau du Selor, de recrutement, n'a peut-être pas tous les effectifs souhaités même si, politiquement, nous entendons bien ordonner ces moyens, mais qui travaille et veut œuvrer au mieux. Je préfère que l'on fasse mon procès plutôt que celui de l'administration. Cela ne me paraît pas élégant, ni justifié. Pourquoi ?

Je vais prendre, Monsieur le Médiateur, un peu mes distances. Sept cents seize réclamations sur un total pour vos services de 2994 réclamations; cela fait exactement 23,9%. Au passage, j'ai étudié, car il faut toujours s'instruire avant de prononcer des sentences aussi rapides que non justifiées, les chiffres de votre collègue du Fédéral. Quelle était sa proportion de réclamations par rapport à la fiscalité ? Il est à 23,6% de l'ensemble des réclamations.

M. Jeholet (MR). – Arrêtez de comparer des pommes et des poires !

M. Antoine, Ministre du Budget, des Finances, de l'Emploi, de la Formation et des Sports. – Je vous ai écouté avec beaucoup d'attention, je vous invite à en faire de même.

Par rapport aux réclamations introduites auprès du médiateur fédéral, nous sommes pratiquement au même pourcentage. Je parle bien des réclamations au médiateur.

J'ajoute que l'administration fiscale au Fédéral - je sais l'ironie que vous aller manifester, Monsieur Jeholet - a été saisie, quant à elle, de 23000 réclamations complémentaires. Si, maintenant, je reprends le rapport du médiateur - je l'ai lu et je le remercie pour sa grande vérité -, sur les 716 réclamations, dans 85% des cas, la réclamation du contribuable était non fondée.

Il nous reste donc - si je lis le rapport qui est de très bonne qualité - 15% sur les 716. Si je prends les 716 par rapport à 1300000 ménages, je suis à 0,055%. Si je prends les 15% qui sont recevables, j'atteins des niveaux qui sont de 0,0083%.

M. Jeholet (MR). – Tout va bien.

M. Antoine, Ministre du Budget, des Finances, de l'Emploi, de la Formation et des Sports. – Je n'ai pas dit cela.

Je plaide devant vous, Monsieur Jeholet, pour la nuance. Vous êtes talentueux, sauf peut-être par rapport à cet élément. La nuance, vous ne la connaissez pas beaucoup. Vous êtes flamboyant, mais le caractère flamboyant vous prive d'un peu de retenue et de lucidité par rapport à l'impact.

Je dis bien: 0,0083. Ce sont les chiffres exacts par rapport à une taxe et là, je vais vous rejoindre, Monsieur Jeholet car j'essaie de rester le plus objectif possible dans l'analyse. Il est vrai qu'elle est mal perçue, c'est exact. Je ne parle pas sur le plan financier mais sur celui de la considération que nos citoyens en ont, même si je n'étais pas là lorsqu'on a régionalisé, c'est votre parti qui était au pouvoir.

Si l'on avait intégré la télé redevance dans le paiement de la télédistribution, jamais nous n'aurions eu de problèmes car à défaut de la payer, on coupait la télévision. Il a été décidé de créer une administration. J'en ai hérité et je lui ai rendu hommage tout à l'heure, vous l'avez entendu.

Aujourd'hui, les 100 euro - le rapport ne le mentionne pas - constituent, à l'exception de la Flandre, une des plus basse des redevances dans toute l'Europe. Il faut le rappeler.

Il est vrai qu'elle est mal perçue. Pourquoi ? Ce n'est pas le rapport du médiateur qui peut le dire mais je vais vous répondre. Il y a eu des annonces de suppression mais il y a eu aussi des annonces tenues de réduction. Entre ce que l'on paye aujourd'hui et ce que l'on payait il y a quelques années - je veux quand même rendre un hommage à mon prédécesseur - il y a une différence. Il y a d'abord eu la suppression de la radio redevance qui du reste, était perçue à 25%.

C'est pour cela qu'on l'a supprimée.

Puis il y a eu une diminution pratiquement de moitié de la télé-redevance.

Donc, lorsque j'entends dire que cette taxe est malvenue, antisociale, et cætera, je veux rappeler que, par rapport à ces effets d'annonce peut-être un peu trop précipités, il y a eu manifestement une réduction et une suppression pour un certain nombre de catégories que sont les BIM et les OMNIO et qui, dans le contexte économique difficile qui est le nôtre aujourd'hui, se comprend moins bien, même si, à Bruxelles, la taxe a été convertie en une taxe pour les ménages.

J'ai relu le débat tenu en 2003, lorsque j'étais à votre place, Monsieur Jeholet. M. Daerden et M. Kubla étaient au gouvernement.

M. Jeholet (MR). – M. Kubla n'avait pas les compétences liées à cette matière.

M. Antoine, Ministre du Budget, des Finances, de l'Emploi, de la Formation et des Sports. – Vous allez voir qu'il est intervenu sur la question, justement.

En 2003, l'accord politique prévoyait, je cite : « En lieu et place de la redevance radio-télévision, de substituer un impôt régional forfaitaire ».

M. Jeholet (MR). – Ne revenez pas sur d'anciennes déclarations !

M. Antoine, Ministre du Budget, des Finances, de l'Emploi, de la Formation et des Sports. – Laissez-moi finir, je vous ai écouté, presque religieusement.

(Réaction de M. Jeholet)

Il était prévu par ménage et était modulable. Qui s'est exprimé à l'encontre de cette taxe ? M. Kubla qui, dans *Le Soir*, - vous retrouverez la référence du 10 mai 2002 -, dit qu'il s'oppose à cette nouvelle taxe qui devait remplacer la télé-redevance parce qu'elle cumule une série d'inconvénients et que c'est une taxe qui serait perçue par les Wallons comme un acte supplémentaire de taxation eu égard à la réforme fiscale concoctée par M. Didier Reynders. Je le cite : « Une nouvelle taxe en Wallonie s'avérerait insoutenable ».

Je tiens ceci à votre disposition, Madame la Présidente, le rapport du 12 février 2003. Peu importe ce qu'on vous souffle, Monsieur Jeholet. C'est ce rapport qui en fait foi ici. Celui qui a mis un arrêt à la conversion de la télé-redevance, c'est M. Kubla ! Très honnêtement, très clairement.

Ces rapports sont à votre disposition.

M. Jeholet (MR). – M. Kubla ne voulait pas d'une nouvelle taxe. Mon parti est contre les taxes.

M. Antoine, Ministre du Budget, des Finances, de l'Emploi, de la Formation et des Sports. – Attendez, vous répondrez après...

M. Jeholet (MR). – Vous reprenez des annales et vos interviews. Si on reprenait ceux qui vous concernent, je peux vous dire que la liste de vos effets d'annonce, de ce que vous n'avez pas fait, serait longue.

M. Antoine, Ministre du Budget, des Finances, de l'Emploi, de la Formation et des Sports. – On n'a pas eu le courage ni la volonté de le faire. Moi, je l'ai fait.

Mme la Présidente. – Monsieur Jeholet, le parlement a le dernier mot, vous aurez la parole.

M. Antoine, Ministre du Budget, des Finances, de l'Emploi, de la Formation et des Sports. – Je dis simplement que celui qui s'est opposé publiquement à la suppression de la télé-redevance, c'est M. Kubla.

M. Jeholet (MR). – Il est contre toute nouvelle taxe !

M. Antoine, Ministre du Budget, des Finances, de l'Emploi, de la Formation et des Sports. – Le gouvernement Arc-en-Ciel...

M. Jeholet (MR). – Ne mentez pas !

M. Antoine, Ministre du Budget, des Finances, de l'Emploi, de la Formation et des Sports. – Je ne mens pas ! Le parlement et ce rapport peuvent en attester.

M. Jeholet (MR). – Il est contre une nouvelle taxe !

M. Antoine, Ministre du Budget, des Finances, de l'Emploi, de la Formation et des Sports. – J'ai écouté M. Jeholet, je voudrais qu'il en fasse de même.

Clairement, l'Arc-en-ciel avait décidé sa suppression et M. Kubla a dit qu'il ne le voulait pas.

C'est important parce que nous étions à une époque où les circonstances financières, vous me l'accorderez, sont très différentes de ce que nous connaissons aujourd'hui.

C'est encore plus intéressant parce que, deuxième élément, il y a le principe de l'enrôlement d'office. Je veux rappeler que le 24 avril 2003, le parti politique de M. Jeholet est au pouvoir et l'arrêté passe au gouvernement. Bien sûr, M. Kubla, M. Michel, sont présents et l'article 7 dispose que les exonérations visées à l'article 19 de la loi du 13 juillet 1987 doivent être introduites par écrit auprès de l'administration. S'agissant des BIM et des OMNIO, l'arrêté prévoit la production d'une attestation délivrée par l'organisme avant que l'exonération ne leur soit accordée.

Toujours dans ce débat, j'interviens à l'époque pour remettre cela en cause, et c'est M. Fontaine, chef de groupe, qui me répond et qui déclare - c'est en page 5 du rapport -: «Le nouveau système de perception sur la base d'une invitation à payer, de présomption de détention, de taxation d'office en cas de non-réponse, et d'enrôlement en cas de retard de paiement», lui semble également intéressant parce que, dit-il: «Il y a un certain nombre de fraudes qu'il faut combattre».

Donc, M. Fontaine, publiquement, président de groupe du MR, dit qu'il cautionne l'arrêté du gouvernement - ce n'est pas une surprise. Il dit qu'il faut qu'il y ait taxation d'office et à défaut, il faut que l'intéressé demande et prouve.

Donc, ce que M. Jeholet dit ici, c'est le contraire de ce que M. Fontaine déclare - je vois bien son nom et vous pouvez le voir ici -, à la tribune en 2003. Mais tout le monde peut évoluer.

M. Jeholet (MR). – Vous êtes fort pour aller chercher tous ces «bazars». Quel spectacle!

M. Antoine, Ministre du Budget, des Finances, de l'Emploi, de la Formation et des Sports. – Non, le sourire que j'affichais, ce n'est pas parce que j'avais «fumé de la moquette»! J'ai simplement réalisé un travail que vous ne faites pas, un travail de cohérence politique.

Aujourd'hui, vous n'avez même pas la distance nécessaire pour dire: «C'est plus facile pour moi, dans l'opposition, de le déclarer et tout ce qui existait avant moi, les prises de position de M. Fontaine, je ne le connais pas». Je suis désolé, je les connais, c'est un grand parlementaire.

M. Jeholet (MR). – En 2005, j'ai voulu supprimer cette taxe en déposant un texte.

Voilà ma cohérence, Monsieur le Ministre!

M. Antoine, Ministre du Budget, des Finances, de l'Emploi, de la Formation et des Sports. – Mais non, c'est une forme de révisionnisme politique qui n'est pas inintéressant en la matière.

Concernant les BIM et les OMNIO, je veux répondre au médiateur, il n'y a pas de doute possible. L'arrêté - et nous sommes légalistes, vous et moi - prévoit qu'il y ait une demande par écrit. Je note, et vous l'avez mentionné dans votre rapport, que l'administration a pris sur elle, sans consigne politique - je me permets de le mentionner -, de dire: «Ne réagissez pas». Je peux la comprendre, même si elle s'écartait de l'arrêté qu'elle est chargée d'appliquer, comme moi vis-à-vis de vous.

Nous avons demandé, et c'est cela la cause de tous nos maux, à la Banque Carrefour de la sécurité sociale - je le dis pour compléter le rapport -, de nous envoyer la liste des personnes émargeant à BIM et OMNIO, pour que le Fédéral nous transmette les fichiers. Il nous a pratiquement fallu 24 mois pour les obtenir. Donc, notre administration - j'aurais pu écrire au médiateur fédéral pour m'en plaindre - régionale, et je le regrette amèrement, n'a pas été informée en temps utile des documents informatisés lui permettant de les traiter de manière automatique. C'était l'ambition d'une administration au-delà du texte arrêté. J'ai rappelé combien M. Fontaine l'avait défendu.

Nous avons décidé, en dehors du texte, d'organiser l'automaticité. En cela, je donne raison au médiateur, compte tenu des profils concernés, nous devons aller à la rencontre des citoyens. En cela, il a raison.

C'est ce que nous avons pu réaliser, dès que nous avons été en connaissance du rapport de la Banque Carrefour avec toutes les personnes concernées. Nous avons remboursé environ 13 millions d'euro.

Aujourd'hui, il nous reste à traiter pour l'essentiel, malheureusement, les personnes décédées. Là, c'est très difficile parce qu'il faut nous adresser à leurs héritiers, et nous avons du mal évidemment à établir cette recherche d'héritiers. Quand je dis nous, ce n'est pas que nous. Le Fédéral connaît les mêmes problèmes que nous pour d'autres dispositions fiscales, parfois d'ailleurs bien plus conséquentes que celles portant sur 100 euro.

Je n'en veux pour preuve - je l'avais d'ailleurs rappelé, Madame la Présidente - le récent accord fédéral, où, à la page 82, le gouvernement actuel déclare: «Dans le cadre des successions, une procédure sera mise en place, afin de permettre aux notaires de vérifier si la personne décédée ou ses héritiers ont des dettes sociales ou fiscales. Lorsqu'il n'est pas fait appel à un notaire, une procédure

automatique de notification vers les autres services fiscaux sera introduite».

On comprend dès lors que le Fédéral ait la même difficulté que nous. Comment identifier? Parce qu'évidemment, sans faux humour, le réclamant ne peut plus déposer la moindre protestation ni chez le médiateur ni chez nous, ce sont donc ses héritiers qui sont susceptibles de le faire, encore faut-il qu'ils connaissent la situation du testateur, ce qui n'est pas simple.

Là encore, je dis, c'est un vrai problème et dont la solution n'est pas aussi aisée que de dire «Clac!», mais nous y sommes sensibles. Je veux donc dire que nous sommes en train bien sûr, aux politiques et aux milieux, d'avoir réglé tout ce problème-là.

Deuxième élément...

(Réaction de M. Jeholet)

Vous interviendrez après, Monsieur Jeholet.

M. Jeholet (MR). – Pour le débat, cela veut-il dire que, pour 2009-2010, c'est réglé? Mais pour 2011, a t-on envoyé?

On ne leur a pas envoyé, je suppose. Et les nouveaux, par exemple?

M. Antoine, Ministre du Budget, des Finances, de l'Emploi, de la Formation et des Sports. – Pour cela, je vous demande un peu de patience, vous vous êtes déjà exprimé hier et dans la presse, écoutez au moins un peu la contradiction, si vous le voulez bien, sinon on donne libre cours à des discours unilatéraux, à des effets de manches, ce qui est triste, pour ne pas dire autre chose.

Concernant la Banque Carrefour, il est clair qu'aujourd'hui nous avons, en temps T, une liste et que cette liste est évolutive.

Je dis donc, sans pour autant partager la certitude du médiateur qui dit qu'il y aura encore des problèmes: prudence, cette liste est évolutive. Si la Banque Carrefour nous tient au courant en temps utiles, évidemment, nous l'intégrerons. Il n'y a pas de volonté de notre part. Les consignes ont été données pour qu'on intègre dans la gestion de nos dossiers, ces éléments-là.

J'en viens alors au doublement de la redevance.

M. Jeholet dit: «C'est scandaleux. Ces personnes ont été lésées, et cætera.» C'est très intéressant parce qu'avec la personne qui suit M. Jeholet chez moi, on a retrouvé un bel article qui faisait état de 50000 pensionnés lésés par M. Reynders.

Je dis que l'œuvre politique n'est pas simple, que la critique est aisée et que l'art est difficile. D'autres personnes de très grande qualité ont connu dans d'autres secteurs des problèmes d'une toute autre ampleur sur le calcul des pensions, ce qui est différent de 100 euro.

Quand M. Jeholet, dans une facilité déconcertante, vient dire: «C'est scandaleux, 200%!», je vous donne un article sur la fiscalité fédérale où il est question de 309%.

Je veux simplement que votre parti...

M. Jeholet (MR). – Vous faites une soupe extraordinaire!

M. Antoine, Ministre du Budget, des Finances, de l'Emploi, de la Formation et des Sports. – Quand nos partis sont au pouvoir de l'un et de l'autre...

M. Jeholet (MR). – Cela devient quand même le sommet...

M. Antoine, Ministre du Budget, des Finances, de l'Emploi, de la Formation et des Sports. – Non, simplement...

M. Jeholet (MR). – Répondez aux questions.

Je viens de vous poser une question très claire.

M. Antoine, Ministre du Budget, des Finances, de l'Emploi, de la Formation et des Sports. – Laissez-moi parler.

M. Jeholet (MR). – Répondez au lieu de faire votre show. Vous ne répondez à rien.

Mme la Présidente. – M. le Ministre va poursuivre.

M. Jeholet (MR). – Il ne répond à rien. Il ne parle pas du rapport du médiateur, Madame la Présidente.

Mme la Présidente. – Si, il a des éléments.

M. Jeholet (MR). – Il ne répond à rien dans les questions.

Il fait son show général. Il remonte à 2008.

M. Antoine, Ministre du Budget, des Finances, de l'Emploi, de la Formation et des Sports. – Je peux continuer?

M. Jeholet (MR). – Cela devient quand même fatigant.

Mme la Présidente. – M. le Ministre va poursuivre ses réponses.

M. Jeholet (MR). – Qu'il réponde. C'est cela qu'on lui demande.

Mme la Présidente. – Il va répondre.

M. Antoine, Ministre du Budget, des Finances, de l'Emploi, de la Formation et des Sports. – Je ne pratique pas l'onanisme...

M. Noiret (Ecolo). – Madame la Présidente, je souhaite que vous affirmiez un peu plus votre autorité parce qu'on a affaire à deux showmen qui, effectivement, depuis un moment, monopolisent les débats. Il y a d'autres parlementaires qui sont intervenus, qui ont posé des questions.

(Réaction de M. Jeholet)

Je vais terminer, Monsieur Jeholet.

Il y a d'autres parlementaires qui sont intervenus, qui posent des questions, qui attendent d'avoir des réponses. Tout ceci requiert énormément de temps et d'énergie pour chacun. Je pense qu'on n'est pas là pour jouer à cela.

Mme la Présidente. – Tout à fait, Monsieur Noiret.

M. Antoine, Ministre du Budget, des Finances, de l'Emploi, de la Formation et des Sports. – Merci, Monsieur Noiret.

La question du doublement, c'est un journaliste qui a reçu probablement de M. Jeholet ou d'un autre, cette plainte sur l'imposition, la double imposition. Moi, je me suis fait expliquer par l'administration.

Voilà un exemple type sur lequel M. Jeholet s'est basé. La lettre du 7 décembre 2011, voyez bien le courrier, nous avons biffé le destinataire, Madame la Présidente, période imposable du 01/03/2011 au 30/09/2011. Pas de paiement, doublement. Nouvelle période imposable, 01/10/2011 au 30/09/2012, double imposition puisque l'intéressé ayant reçu le courrier le 7 décembre n'a payé ni la première période, ni la seconde. Au moment où on lui écrit, le 7 décembre, il n'a pas payé la deuxième dette.

Donc, lorsqu'on dit qu'il y a doublement du doublement, au moment où l'administration, conformément à la législation, lui écrit, il est bien redevable, et on a parlé tout à l'heure qu'il n'y avait pas, on est bien d'accord techniquement, de prorata pour la fin de la détention.

La dette commencée est due. Comme il n'a pas payé la précédente, ni l'actuelle, l'administration, et je ne vais quand même pas leur en vouloir, applique la réglementation.

C'est à partir de ce type de lettre, que l'on dit: «Deux fois doublement». Non, il suffit de dire...

On peut toujours trouver des arguments pour servir l'une ou l'autre cause qu'on a décrétée. Il faut pouvoir maintenant envisager avec le maximum d'orthodoxie en la matière.

Pour ce qui concerne alors la gestion du recouvrement, le Médiateur relève tout simplement malheureusement, parfois tard, qu'il passe à ce service, alors même que les huissiers sont déjà désignés.

Pour ce qui concerne maintenant la conservation des données et la traçabilité des dossiers, il faut d'abord souligner que tous les courriers provenant des redevables et réceptionnés par l'administration, contrairement à ce que j'ai entendu, sont scannés par le service de la gestion électronique des documents et insérés, M. Xhauflaire l'a répété, dans l'application informatique Athéna, servant à gérer la redevance. Tous les courriels reçus sont, dorénavant, indexés dans l'application Athéna et versés dans les corbeilles des dossiers à traiter par les agents concernés. Les appels entrants, je fais comme le médiateur, dès lors qu'il s'agit d'autre chose qu'une simple demande d'information et qu'ils sont susceptibles d'induire un changement dans la situation du détenteur, doivent faire l'objet par l'agent traitant d'une mention dans l'historique de l'application Athéna.

On peut toujours me sortir, et je n'exclus même pas, que tel ou tel dossier n'a pas fait l'objet de cette mention, mais c'est une manutention humaine. Là, je ne peux pas, ni M. Xhauflaire, être derrière chaque agent, mais la consigne et la règle est: «Tout document est scanné, les courriels sont répertoriés, les appels entrants sont mentionnés.»

Je pense qu'en la matière, quand tout à l'heure, je rendais hommage à l'administration, vous aurez compris pourquoi et c'est ce qui fait que dorénavant toutes les pièces sont reprises dans l'historique du logiciel Athéna en la matière.

J'en viens alors à la mise en ligne et la création d'un dossier régional fiscal.

Là aussi, tel flamboyant, il faut le faire tout de suite et immédiatement.

Je voudrais quand même qu'on se rappelle de ce que nous gérons en Région wallonne.

Vous êtes d'accord, Monsieur le Médiateur, vous l'avez vous-même mentionné, droits d'enregistrement, droits de succession, précompte immobilier, tout cela incombe au Fédéral.

Nous gérons principalement, nous, en Wallonie, chers collègues, la télé-redevance et, preuve que je crois à l'administration que M. Fontaine en 2002 annonçait pour l'année suivante, les jeux et paris, nous venons de les intégrer au 1er janvier 2010. C'est cela que nous gérons.

Lorsqu'on nous demande d'avoir un compte en ligne, nous ne pourrions le faire que pour - et je le dis à M. Noiret et je le remercie de sa retenue - les seuls produits fiscaux que nous gérons.

Donc, l'enjeu, et là, je partage votre préoccupation, c'est évidemment pour l'avenir. Lorsque nous aurons, je l'espère en 2013, toute la fiscalité automobile, là, évidemment, nous allons avoir un nombre considérable de dossiers fiscaux.

M. Jeholet, ce matin, déclarait dans la presse: «Et je crains le pire pour 2014, lors du transfert des compétences». Comme s'il ne savait pas que c'est l'administration fiscale fédérale qui continuera à œuvrer pendant plusieurs années avant que nous ne recevions, nous, par exemple, la gestion de l'IPP ou de l'enregistrement. Cela n'est pas à l'ordre du jour. Ce sont des effets de manche pour faire peur aux uns et aux autres.

Donc, le compte en ligne, on y est vraiment sensible, Monsieur Noiret. Nous sommes déjà en train de le faire puisque, bien sûr, cela requiert, au préalable - et vous l'avez vous-même mentionné avec toute l'intelligence de l'analyse qui est la vôtre - de sécuriser la communication et le respect de la vie privée.

C'est vrai bien sûr entre l'administration et le particulier - et c'est surtout vrai entre les administrations concernées - d'éviter qu'une telle administration, du logement, de l'énergie ou autre, puisse venir voir le dossier fiscal.

Cela n'est donc pas aussi simple, au-delà des compétences que j'ai citées tout à l'heure, qu'on ait toute la fiabilité.

Et troisième enjeu, il faut qu'en plus, nous ayons des connexions intelligentes avec le Fédéral, par exemple, pour ce qui concerne la Banque Carrefour des entreprises, la Banque Carrefour, on l'a bien vu pour la sécurité sociale, de telle manière qu'il y ait à la fois fiabilité, confidentialité et efficacité. C'est ce qui nous attend pour les prochaines années, mais pas pour aujourd'hui.

Ceci dit, je vais quand même le dire au médiateur, et à travers lui, à tous les parlementaires, nous l'avons déjà intégré. Ce qu'on ne sait pas, c'est que nous gérons, pour le moment, à la DGO7, la télé-redevance et les écobonus.

Aujourd'hui, quelqu'un à qui nous devons de l'argent pour primes écobonus, s'il a une dette de télé-redevance à notre égard, on va lui déduire de son écobonus la télé-redevance.

Voilà donc déjà l'amorce concrète de ce que nous pouvons préfigurer comme j'allais dire les comptes en ligne d'un contribuable: vous nous devez sur la télé-redevance, nous vous devons sur les écobonus, il y a peut-être une amende à la clé, et bien, on fait une péréquation. C'est la démonstration avec le qualificatif que je ne peux pas accepter à l'égard de la DGO7, combien nous essayons au mieux aujourd'hui et de manière tout à fait différente du passé d'intégrer ces éléments-là.

Pour moi, le plus beau compliment, parce qu'il y a deux rapports, celui du médiateur et celui de la Cour des comptes, c'est le taux de pénétration qui est le nôtre aujourd'hui.

Cela, c'est très important parce que là où on avait 80% - même pas tout à fait 80% - de personnes qui paient la télé-redevance alors que d'autres devaient la payer et qui avaient donc là, selon moi, une blessure par rapport à l'égalité, à la discrimination bien nécessaire, aujourd'hui, nous sommes à plus de 91%.

Du reste, la preuve par l'absurde - oserais-je le dire - et c'est bien compréhensif, c'est que le nombre de réclamations a augmenté et que 85% d'entre elles ne sont pas fondées.

Je veux quand même le dire, Madame la Présidente, mon travail et celui de l'administration, c'est de faire respecter les décrets; on peut les modifier, on peut les supprimer, et tant qu'ils existent, je me dois de les faire appliquer.

Au passage, il s'agit quand même de quelques 115 millions d'euro, alors que la difficulté budgétaire avec le 0,1 concernait, je l'ai dit à M. Lebrun, quelques 165 millions d'euro.

J'accepte tous les débats sur la suppression dès lors qu'on me dit comment la compenser.

Du reste, ce n'est pas moi qui le dis, c'est le règlement de l'assemblée: toute dépense, toute suppression de recette doit être compensée. Il y a deux ans que j'attends qu'on me dise comment.

En ce qui concerne le prorata, c'est une question un peu délicate, puisque le médiateur interpelle, à raison, en disant: «Au fond, il y un prorata» - je traduis ce que vous avez dit - «Au début et pas à la fin». Est-ce anormal? Est-ce extraordinaire?

Non, je vous rappelle, Madame Barzin, vous qui êtes échevine des finances de la Ville de Namur, que pour le précompte immobilier, c'est la date du 1er janvier.

Si vous habitez Namur au 2 janvier, vous allez m'envoyer ce qu'il faut. Et si je déménage au mois de juillet pour aller à Herve, je vais écrire à la Ville de Namur: «S'il vous plaît, remboursez-moi les six mois que j'ai payés à Namur».

Non, il n'y a qu'une seule date. C'est une

technique que nous connaissons bien qui a ses avantages et ses inconvénients.

L'inconvénient, c'est qu'il n'y a pas de règle de prorata - si j'ose dire - mais par contre, elle donne une date certaine.

Et ce n'est pas simple le prorata. Parce que je lisais dans le rapport du médiateur deux exemples. Il donnait page 38 le décès et l'entrée dans une maison de soins.

Je ne suis pas d'accord. Le décès, c'est clair. Si l'intéressé vient avec sa télévision dans la maison de soin, il continuera de payer sa télé-redevance. Donc, on ne peut pas dire que d'appliquer comme tel, ce n'est pas conforme à notre réglementation actuelle. Et s'il abandonne sa télévision et qu'il a une télévision qui lui est facturée dans son prix de journée, il en paiera la moitié.

Donc, le simple prorata n'est pas aisé.

Je vais vous donner un deuxième exemple.

J'ai un couple, il se sépare. La personne va dire: «Attendez, moi, j'ai dû payer, moi, conjoint-conjointe une partie de cette télé-redevance alors que je n'en bénéficie plus». Oui, mais elle a été fixée pour le ménage.

Donc, dans le système du prorata, outre les difficultés de l'établissement de la date certaine, on pourrait dire: «C'est le déménagement», mais rien ne nous dit que l'intéressé n'a pas déménagé ailleurs en Wallonie avec sa télévision, on ne sait pas le dire.

J'ai apprécié l'extrême lucidité du médiateur qui a dit d'emblée: «C'est probablement ce qu'il nous faudrait - et je pourrais même le suivre dans son analyse - mais cela pourrait - je vais être prudent et je prenais quelques exemples ici - impliquer un contentieux supplémentaire pour - même si la somme est importante pour certains de nos concitoyens - 100 euro. Les 100 euro ici, c'est très différent des montants de précomptes immobiliers qu'on paie à la Ville de Namur, très différent, c'est important.

Donc, le prorata, cela voudrait dire que nous nous ouvrions même si c'est l'idéal à des contentieux qui vont porter sur des dizaines d'euro.

Donc, à ce stade, je pense que nous ne sommes pas en mesure, pour des raisons de sécurité juridique et de facilité de perception - j'ose le dire -, d'avoir une variable sur la fin de la procession.

Ça n'est pas simple en la matière et on connaît tous encore des personnes plus âgées qui quittent leur maison où il y a une télévision, et qui parfois, vont quelques mois se rétablir chez un membre de leur famille ou faire un séjour en milieu hospitalier.

Donc, franchement, le prorata j'en comprends tout l'intérêt, mais vous ne m'en voudrez pas, j'en mesure toutes les difficultés aussi en matière de perception.

Les évolutions technologiques. Oui, j'ai lu aussi le rapport. Ne me demandez pas si j'aime cette taxe. Je ne la supporte pas, car, à la différence d'autres qui peuvent la pourfendre, moi, je dois la défendre. Et la faire appliquer le plus correctement, ce qui - et la Cour des comptes l'a mentionné - ne peut pas être reproché dans le chef de votre serviteur, me semble-t-il.

C'est sûr qu'il y a des moyens plus modernes, les *smartphones*, les téléphones de la nouvelle génération, les ordinateurs, mais bon, si je prends l'INS, en 2008, 96,5% des ménages wallons possèdent une télévision. Ce qui veut donc dire que dans près de 97% des cas, et pour le privé, je vous rappelle que la détention d'un appareil suffit.

Je n'imagine pas qu'une personne qui a refusé une télévision puisse se dise qu'il va s'acheter un *smartphone* pour regarder son émission préférée. C'est possible, et je ne compte pas - comme je l'ai lu un peu facilement dans la presse ce matin - aller ouvrir les sacs pour savoir si oui ou non il a un *smartphone*.

Je pense que le simple fait de détenir la télévision dans son ménage suffit, et d'ailleurs, je ne comprends pas qu'on puisse s'émouvoir aujourd'hui de quelque chose qu'on n'a jamais pratiqué, à savoir les contrôles des indépendants, des PME et d'un certain nombre de fonctions commerciales.

À l'inverse, on pourrait m'en faire le reproche: «Monsieur le Ministre, pendant des années, on n'a pas visité les salles de fitness, les salons de coiffure, comment est-il normal qu'un indépendant puisse ne pas payer? Du simple fait qu'il est indépendant?». Non! Je ne faisais pas cela avec l'administration, je suis désolé. De quel droit puis-je entraver l'application d'un décret que vous avez voté? C'est la situation inverse qui devrait vous hérisser. Ou alors, depuis deux ans, j'aurais vu un certain nombre de propositions en la matière, mais cela fait partie, bien sûr, de la désinformation qui peut avoir cours.

Voilà pour ce qui concerne la télé-redevance. Je pense que c'est l'espoir d'une formule. Vous aurez encore, Monsieur le Médiateur et vos services, et votre collaborateur, probablement encore un peu de travail. Je ne peux pas le nier parce qu'il y a encore un certain nombre de séquelles. Il est probable que la volée de contrôles qu'on organise aujourd'hui dans tout ce qui est fonctions rémunérées entraînera des contestations en disant: «Je ne l'ai jamais payée, on ne m'a jamais rien demandé, je n'ai pas reçu de lettre». Je ne l'exclus pas, mais tant que cette télé-redevance existe, je me dois de la faire appliquer, même si je maintiens ce que j'ai dit. Mais je ne suis

pas seul à décider. Je pense que le système d'amende de doublement et de la rétroactivité me paraît excessif, parce que - tout à l'heure je parlais de similitude avec d'autres produits fiscaux au niveau fédéral - je ne connais pas de fiscalité où on double la mise.

Du reste, je profiterai du conclave pour plaider auprès de mes collègues pour qu'il y ait un assouplissement qui, au passage, est de nature à réconcilier celui qui ne la déclarait pas en se disant : « Je ne vais pas payer le double », parce que c'est peut-être de nature, finalement, à le confiner dans l'anonymat ce qui n'est pas non plus souhaitable ni pour lui ni pour nous.

Voilà pour la télé-redevance, nous poursuivons les efforts et je dois bien dire que malheureusement, vu la situation financière, nous ne pouvons pas nous en passer.

Du reste, je l'ai déjà mentionné, vous avez vu qu'au niveau fédéral, on a décidé de relever la TVA à 21% sur la télévision digitale de la dernière génération. Et vous verrez que nos concitoyens, s'ils veulent une nouvelle télévision, ils paieront la TVA, ils paieront la télédistribution. Par contre, la télé-redevance, ils auront probablement un peu plus de mal.

En outre, comme je l'ai indiqué tout à l'heure, par rapport - et vous le mentionnez, Monsieur le Médiateur - aux abonnés de Voo et de Belgacom, il y a tellement de transferts entre l'un et l'autre qu'ils ont toutes les craintes du monde de voir quelqu'un au sein de l'administration être en connaissance de leurs affiliés et de ceux qui sont passés de l'un à l'autre. Y a-t-il de la résistance ? Je réponds que oui ! Et nous les avons d'ailleurs menacés, par d'autres manières, de sanctions s'ils ne nous donnaient pas tous les fichiers en temps utile en la matière.

Voilà pour la télé-redevance.

Passons à l'écobonus/écomalus.

Tout d'abord, le malus est du ressort du Fédéral, vous le savez.

Quant au bonus, je voudrais souligner - et c'est tout l'intérêt des rapports des médiateurs - que dans l'avant-dernier rapport, et si j'ai bien lu, M. le Médiateur nous disait - et vous avez raison -: « Il n'est pas normal qu'il n'y ait pas de régime transitoire. » Et la deuxième plainte que vous véhiculiez au niveau du gouvernement, c'était, pour faire bref: « Vous changez tout le temps de réglementation. » Je pointe les deux critiques. J'ai apprécié la lecture de l'actuel rapport qui dit quoi ? La vérité. C'est que nous avons adopté un système pour trois ans. Donc un des critères - et le médiateur y a œuvré largement - on l'a fixé pour trois ans. Et nous avons décidé de primer le geste le plus propre, c'est-à-dire les moins 81 grammes CO_2 actuellement.

Deuxième élément : nous avons prévu un régime transitoire et nous nous sommes d'ailleurs concertés avec le secteur concerné. Au passage, vous aurez remarqué qu'au niveau fédéral, il y a très peu de temps, on a décidé d'un changement brutal sans la moindre transition, parce qu'il y avait des impératifs budgétaires. Je ne veux pas non plus les méconnaître ici par démagogie. Ici, par rapport à l'avant-dernier rapport du médiateur, nous avons intégré les recommandations. À cet égard, je pense d'ailleurs que le médiateur a remarquablement fait son travail, parce que il y avait, là, une anomalie qui, évidemment, était préjudiciable pour nos concitoyens. Je dirais que sur les écobonus, aujourd'hui, nous sommes en rythme de croisière puisque, ne primant plus que les voitures plus propres, nous avons moins de dossiers sur le sujet.

J'en viens à la quatrième partie : l'emploi, parce que même si le rapport ne comportait qu'une page, j'ai voulu voir ce qu'il en était.

D'abord, pour les APE. On me dit que 26 dossiers ont fait l'objet d'une réclamation. À nouveau, il faut reporter cela au nombre de dossiers : 5000 dossiers. C'est peut-être 26 en trop, j'en conviens, mais 5000 dossiers.

Sachant que là aussi, chaque octroi d'une APE doit faire l'objet d'une instruction. Et elle porte notamment sur : un, le maintient du volume global de l'emploi qui est une condition sine qua non, parce que certaines associations licencient certaines personnes pour pouvoir engager une APE.

Deuxièmement, c'est la capacité financière de l'intéressé à honorer sa part.

Troisièmement, c'est l'utilisation pour d'autres APE qui disposent par ailleurs de l'objet social. Même dans les communes, nous avons des problèmes. Même dans les communes. J'ai vu des communes qui demandaient des APE et qui finalement les ont transférés pour tenir un guichet de poste.

Il y a des règles, une inspection, et l'inspection a d'ailleurs fort bien fait son travail au niveau des MIRE en pointant les réserves que celles-ci possédaient en la matière.

La plupart des refus pour les APE, sont liés à la fin de la période pour laquelle on leur a concédé des APE. Ils savaient qu'à telle date, les APE arrivent à terme, sous réserve d'une reconduction. Reconduction qui n'est pas automatique ; elle peut être refusée pour des raisons budgétaires. C'est d'ailleurs ce que nous avons fait dans un dossier qui est devenu bien célèbre à Namur parce que ce n'étaient pas des projets prioritaires.

Deuxième élément : - et là je prends mes distances - le promoteur doit-il nécessairement introduire un nouveau dossier ? La réponse est non. Parfois, il est obligé de le faire. Mais parfois il peut porter à la connaissance du ministre ou de l'administration des éléments qui ont échappé à celle-ci et, d'initiative, - heureusement, ce n'est pas dans les dossiers ici - il m'arrive de dire que c'est bien de prendre connaissance de cet élément-là. Souvent, dans des interventions financières, la personne dit qu'elle vient d'obtenir un subside, qu'elle a des recettes qui lui sont proméritées. Dans pareil cas, pas de souci, que je réforme la décision.

Donc, même s'il n'y a pas formellement de recours prévu pour les APE, même si généralement elles introduisent un nouveau dossier, rien n'empêche - pour ceux qui me liront - d'introduire un correctif qui va évidemment beaucoup plus vite.

Pour le reste, les refus, ne nous en cachons pas, sont motivés par des considérations financières. C'est qu'aujourd'hui, les APE représentent 545 millions d'euro avec, pour mon prédécesseur - et je l'envie - chaque année, une croissance de 15 millions d'euro. Chaque année ! Comme cela on peut faire des APE. Malheureusement, moi, tout ce que j'essaie de faire, c'est aujourd'hui de tenir des livres financiers et de m'en tenir à l'argent du Plan Marshall.2vert.

Enfin, je souhaite souligner que, pour les APE, la situation est quand même tout à fait intéressante. Combien y-a-t-il eu de recours au Conseil d'État à cet égard depuis que je suis là ? Deux. Très franchement, nous sommes, en la matière, tout à fait sereins par rapport à l'aboutissement de ceux-ci.

En ce qui concerne le Forem, c'est à l'honneur de celui-ci d'avoir établi son propre service de médiation de recours. Les 21 dossiers par rapport aux dizaines de milliers de chômeurs que nous gérons me paraissent tout à fait dérisoires. Je vous rappelle que, pour la période de ce rapport, donc 2010, depuis le 1er janvier, nous avons introduit, pour une grande partie des demandeurs d'emploi, un accompagnement personnalisé, ce qui fait que lorsque le demandeur d'emploi a un problème, il ne va pas écrire au médiateur du Forem, il va d'abord s'adresser à son coach en disant : « Mais là, vous avez fait une erreur, revoyez votre dossier ! » C'est donc pour moi l'heureuse conclusion sur les conséquences de la réforme que nous avons opérée.

Enfin, en ce qui concerne l'IFAPME, le rapport du médiateur s'étend peu sur le sujet, et donc je me suis fait parvenir les éléments. Pour les quatre éléments à la page 66, il est d'abord question du non-renouvellement dans le cadre des chèques-formation.

Cela concernait deux centres IFAPME, ceux de Charleroi et de Verviers. Ils ont fait l'objet d'une correction avec effet rétroactif sous la signature d'un arrêté ministériel que j'ai corrigé. Du reste, je pense que vous êtes allé au centre de Charleroi, à l'époque.

Il y avait un troisième dossier qui concernait la plainte d'une dame qui n'acceptait pas qu'on l'ait refusée pour une formation de directrice de maison de repos. Elle n'avait pas les diplômes pour participer à la formation, tout simplement.

Un quatrième dossier concernait une formation. Aucune autre plainte ne m'a été communiquée par le service de médiation. L'IFAPME est un excellent organisme et je voulais voir ce qu'il en était en la matière.

C'est une lecture riche en enseignements, que celle du rapport du médiateur. Il y a des dysfonctionnements qu'il pointe avec raison, j'ai évoqué la lourdeur du doublement ; des dysfonctionnements qui ont fait l'objet d'adaptation, comme les écomalus, période transitoire, période de trois ans. On commence également à tenir compte des très justes recommandations du médiateur, relatives au compte unique du contribuable. Pour d'autres, je me devais de rectifier certaines critiques et appeler, Monsieur, à plus de nuance et à une plus juste analyse.

Mme la Présidente. – La parole est à M. Jeholet.

M. Jeholet (MR). – Merci, Madame la Présidente. Je remercie M. le Ministre pour sa verve et son analyse historique de la télé-redevance.

Par rapport à la cohérence politique, Monsieur le Ministre, depuis que je suis parlementaire wallon, je m'oppose à cette télé-redevance et je vous rappelle qu'en 2005, j'ai déposé un texte pour sa suppression progressive. S'il avait été voté et si les autres partis avaient suivi cette proposition, nous n'en serions pas là aujourd'hui.

Par ailleurs, il est vrai que la situation budgétaire à l'époque était meilleure que celle d'aujourd'hui. Je vous ai lu, vous êtes quand même le roi des effets d'annonce ! Près d'ici, une commission parle de logement social, vous en avez fait aussi beaucoup d'effets d'annonce en cette matière.

Je vous ai lu dernièrement et je vous dis : « Chiche » ! Vous voulez rationaliser toute une série d'outils en Wallonie, que ce soient des outils économiques et financiers dans tous les secteurs. Je suis d'accord, bien sûr qu'il y a de la redondance, bien sûr qu'il y a des doublons, bien sûr que vous accordez des points APE à des structures qui n'en « touchent pas une ».

Je peux vous donner des exemples dans ma région où l'on maintient des structures où l'on ne coupe pas le robinet des subsides, simplement pour maintenir des petits amis en place.

Les 100 millions, je vous l'ai déjà dit à de nombreuses reprises, il y a moyen de les trouver facilement. Il faut diminuer le train de vie de la Région wallonne et j'avais l'impression que vous aviez enfin compris cela. Je pense à cette grande interview de deux pages dans *Le Soir*. J'ai même vu que lorsque vous êtes arrivé, le journaliste du *Soir* était là. Vous vous êtes dit: «Extra et j'ai eu des retours». Il n'y a pas que moi qui fait des effets d'annonce, vous aussi! Vous aviez même donné toutes les structures, il y avait des bulles dans tous les sens, des annonces sur ce que l'on pourrait faire. On peut donc trouver les 100 millions pour autant qu'il y ait une volonté politique.

Monsieur le Ministre, vous parlez de nuance mais il ne faut pas se mettre la tête dans le sable non plus! Il y a un rapport du médiateur, ce n'est pas le seul rapport. Heureusement qu'il n'y a pas d'autres organismes qui se penchent sur la télé-redevance sinon, nous serions très souvent réunis en commission pour examiner les dysfonctionnements dans l'établissement de cette taxe, le recouvrement, le contentieux. Le rapport du médiateur met le doigt sur quelques dysfonctionnements, mais il y a quelques semaines, la Cour des comptes l'a également fait et c'était bien plus grave! La conclusion de la Cour des comptes indique qu'il y a eu quelques modifications, mais c'est encore largement insuffisant.

Voilà, Madame la Présidente. Le ministre a été très long, il a fait tout un rappel historique. Je n'ai pas obtenu de réponse à quelques questions précises.

Je reviendrai en commission et j'ai déjà quelques sujets d'interpellations et de questions orales sur cette matière, de façon précise, afin que le ministre puisse me donner toutes les informations et les éclaircissements souhaités.

Je vous remercie.

Mme la Présidente. – Nous n'en doutons pas, cher collègue.

La parole est à M. Noiret.

M. Noiret (Ecolo). – Je voudrais remercier le ministre pour les réponses qu'il a pu apporter aux questions que l'on se posait.

Je voudrais revenir sur cette question d'*e-gouvernement*, puisque la question fondamentale d'un dossier personnel fiscal, c'est bien ce que l'on appelle par ce terme générique, l'*e-gouvernement*.

Monsieur le Ministre, je vous informe qu'il y a déjà des embryons de ce mécanisme qui existent, par exemple au niveau fédéral, sur le dossier pension. À l'aide d'un lecteur de carte d'identité, qui est soit intégré directement dans les ordinateurs ou avec un petit accessoire - qui ne coûte pas cher et que l'on peut se fournir facilement -, on peut accéder de manière extrêmement sécurisée à un dossier personnel.

La question que vous évoquiez de pouvoir compartimenter l'accès du côté de l'administration à ce dossier n'est pas un problème fondamental sur le plan informatique. À partir du moment où l'on est bien d'accord de construire des modèles de droit d'accès, que ce soit pour un particulier, afin d'accéder à son dossier ou que ce soit pour l'administration, c'est au fond, en termes d'informatique, le même problème.

On ne pourra jamais empêcher que n'importe qui transmette des informations à n'importe qui. Cela, c'est déjà vrai aujourd'hui. Prendre le dossier papier de quelqu'un et aller voir son voisin dans une autre administration avec cette pièce, c'est impossible à interdire, dans le concret. On peut faire confiance à l'administration. Je crois qu'il ne faut pas non plus voir derrière chaque individu, le diable en personne.

On ne peut que vous encourager, en tant que parlementaire, à travailler dans ce sens.

Il faut alléger le travail de tous, le travail du particulier et du contribuable mais aussi, celui de l'administration car cela permet de fonctionner de manière beaucoup plus rapide et légère.

Cela permet aussi de tester le système pour l'avenir, parce qu'on sait comment s'implémente un système informatique quel qu'il soit. Il y a toujours un temps d'adaptation. Cela permettra au médiateur et à ses services d'avoir encore un peu de travail dans les années qui viennent, j'en fais le pari.

Au-delà de la boutade et du constat que l'on peut faire de tout système qui évolue, on sait combien notre administration, même si elle fonctionne plutôt bien aujourd'hui, doit encore grandement évoluer à l'avenir. L'évolution technologique nous permet d'alléger certaines tâches administratives lourdes et répétitives pour, précisément, apporter de la qualité dans l'intervention de notre administration.

Je vous encourage, non pas à attendre que les tâches et les compétences fiscales de la région soient plus importantes, mais à entamer ce travail aujourd'hui pour permettre, lorsque ces compétences fiscales seront plus importantes, d'être au niveau de performances requis, c'est-à-dire à un niveau de performances optimal.

Mme la Présidente. – La parole est à Mme Gonzalez Moyano.

Mme Gonzalez Moyano (PS). – Je voudrais remercier M. le Ministre pour ses réponses encourageantes. Il nous a bien rassurés quant au renforcement du cadre. Il nous a également rassurés

quant à l'étroite collaboration qui existe désormais entre ses services et ceux du médiateur.

Je me réjouis surtout de la résorption quasi totale du retard de trésorerie.

Confiance à la rapporteuse

Mme la Présidente. – À l'unanimité des membres, la confiance est accordée à la présidente et à la rapporteuse pour l'élaboration du rapport.

Plus personne ne demandant la parole, nous clôturons ici nos travaux de cet après-midi.

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée.

- *La séance est levée à 17 heures 09 minutes.*

LISTE DES INTERVENANTS

M. André Antoine, Ministre du Budget, des Finances, de l'Emploi, de la Formation et des Sports

Mme Anne Barzin, MR

M. Frédéric Bovesse, Médiateur de la Région wallonne

Mme Virginie Gonzalez Moyano, PS

M. Pierre-Yves Jeholet, MR

M. Serdar Kilic, PS

Mme Joëlle Kapompolé, Présidente

M. Christian Noiret, Ecolo

ABRÉVIATIONS COURANTES

APE	Aide à la promotion de l'emploi
BIM	Bénéficiaire de l'intervention majorée
CO_2	Dioxyde de carbone (formule brute)
CPAS	Centre public d'action sociale
DGO6	Direction générale opérationnelle Économie, Emploi et Recherche
DGO7	Direction générale opérationnelle Fiscalité
DIV	Direction de l'immatriculation des véhicules
FOREM	Office communautaire et régional de la formation professionnelle et de l'emploi
IFAPME	Institut wallon de formation en alternance et des indépendants et des petites et moyennes entreprises
INS	Institut national de la statistique
IPP	Impôts des personnes physiques
ISO	International Standards Organisation (Organisation internationale de normalisation)
MIRE	Mission régionale pour l'emploi
PV	Procès-verbal
SPW	Service public de Wallonie
TEC	Société de transport en commun
WALCOMFIN	Wallonie Comptabilité Finances