509 (2011-2012) — N° 2

PARLEMENT WALLON

SESSION 2011-2012

28 FÉVRIER 2012

SEIZIÈME RAPPORT ANNUEL

(01.10.2010 au 30.09.2011)

adressé au Parlement wallon
par le Médiateur de la Région wallonne *

RAPPORT

présenté au nom de la Commission de l'énergie, du logement,
de la fonction publique et de la recherche scientifique

par

M. Fourny

4e session de la 9e législature.
* Voir Doc. **509** (2011-2012) – N° 1.
Voir CRAC – CRIC (2011-2012) – Nos 78 et 89.

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

Mesdames,

Messieurs,

Votre Commission de l'énergie, du logement, de la fonction publique et de la recherche scientifique s'est réunie les mardis 7 février et 28 févier 2012 afin d'examiner le seizième rapport annuel (Doc. 509 (2011-2012) – N° 1) ([1]) ([2]).

En application de l'article 158 du Règlement du Parlement wallon :

– la Commission de l'économie, du commerce extérieur et des technologies nouvelles s'est réunie le 7 février 2012 ([3]);

– la Commission de l'environnement, de l'aménagement du territoire et de la mobilité s'est réunie le 7 février 2012 ([4]);

– la Commission de la santé, de l'action sociale et de l'égalité des chances s'est réunie le 7 février 2012 ([5]);

– la Commission des travaux publics, de l'agriculture, de la ruralité et du patrimoine s'est réunie le 7 février 2012 ([6]);

– la Commission du budget, des finances, de l'emploi, de la formation et des sports s'est réunie le 10 février 2012 ([7]).

([1]) *Ont participé à la réunion :* MM. Bolland (art. 40.4), Crucke, Eerdekens (Président), Fourny (Rapporteur), Mmes Meerhaeghe, Reuter, Saenen, MM. Stoffels, Tachenion.

Ont assisté à la réunion : M. Nollet, Ministre du Développement durable et de la Fonction publique.
M. Bovesse, Médiateur de la Région wallonne.

([2]) *Ont participé à la réunion :* MM. Crucke, de Lamotte, Disabato, Eerdekens, Fourny (Rapporteur), Langendries (Président), Mme Meerhaeghe, M. Mouyard, Mmes Reuter, Saenen, Simonis, MM. Stoffels, Tachenion, Mme Yerna.

A assisté à la réunion : M. Nollet, Ministre du Développement durable et de la Fonction publique.

([3]) *Ont participé à la réunion :* Mme Bertouille (Présidente), MM. Bolland, Crucke, Mme Defraigne, M. Gadenne, Mmes Goffinet, Gonzalez Moyano (Rapporteuse), Kapompole, MM. Noiret, Pirlot, Tachenion, Wesphael.

Ont assisté à la réunion : M. Marcourt, Ministre de l'Économie, des P.M.E., du Commerce extérieur et des Technologies nouvelles.
M. Bovesse, Médiateur de la Région wallonne.

([4]) *Ont participé à la réunion :* Mme Barzin, MM. Bayet, Borsus (Rapporteur), Mmes Cassart-Mailleux, Cremasco (Présidente), MM. Crucke, Daele, Mmes de Coster-Bauchau, Defraigne, MM. Dodrimont, Elsen, Fourny, Mme Goffinet, M. Jeholet, Mmes Kapompole, Moucheron, MM. Mouyard, Pirlot, Mmes Reuter, Salvi, M. Senesael, Mme Simonis, MM. Stoffels, Tachenion, Wesphael.

Ont assisté à la réunion : M. Henry, Ministre de l'Environnement, de l'Aménagement du Territoire et de la Mobilité.
M. Bovesse, Médiateur de la Région wallonne.

([5]) *Ont participé à la réunion :* Mme Bertouille (Rapporteuse), MM. Daele, Dodrimont, Elsen, Onkelinx (Président), Mmes Pécriaux, Reuter, Salvi, M. Tiberghien, Mme Trotta.

Ont assisté à la réunion : Mme Tillieux, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Égalité des chances.
M. Bovesse, Médiateur de la Région wallonne.

([6]) *Ont participé à la réunion :* MM. Binon, Bolland, Mmes Cassart-Mailleux, Dethier-Neumann (Présidente), M. Dupriez, Mme Fassiaux-Looten (Rapporteuse), MM. Mouyard, Prévot, Senesael, Mme Servaes, M. Stoffels.

Ont assisté à la réunion : M. Di Antonio, Ministre des Travaux publics, de l'Agriculture, de la Ruralité, de la Nature, de la Forêt et du Patrimoine.
M. Bovesse, Médiateur de la Région wallonne.

([7]) *Ont participé à la réunion :* Mme Barzin (Rapporteuse), M. Bayet, Mme Cornet, MM. Disabato, Eerdekens, Mme Gonzalez Moyano, M. Jeholet, Mme Kapompole (Présidente), MM. Kilic, Langendries, Noiret, Prévot.

Ont assisté à la réunion : M. Antoine, Ministre du Budget, des Finances, de l'Emploi, de la Formation et des Sports.
M. Bovesse, Médiateur de la Région wallonne.

SOMMAIRE

1. **Examen du seizième 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) par la Commission de l'énergie, du logement, de la fonction publique et de la recherche scientifique ([1])** 4

   Exposé du Médiateur de la Région wallonne 4

   Échange de vues 9

2. **ANNEXE 1 – Examen du seizième 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) par la Commission de l'économie, du commerce extérieur et des technologies nouvelles ([2])** 20

3. **ANNEXE 2 – Examen du seizième 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) par la Commission de l'environnement, de l'aménagement du territoire et de la mobilité ([3])** 24

4. **ANNEXE 3 – Examen du seizième 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) par la Commission de la santé, de l'action sociale et de l'égalité des chances ([4])** 31

5. **ANNEXE 4 – Examen du seizième 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) par la Commission des travaux publics, de l'agriculture, de la ruralité et du patrimoine ([5])** 39

6. **ANNEXE 5 – Examen du seizième 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) par la Commission du budget, des finances, de l'emploi, de la formation et des sports ([6])** 43

7. **APPROBATION DU RAPPORT ([7])** 61

([1]) Voir CRAC – CRIC (2011-2012) – N° 78.

([2]) Voir CRAC – CRIC (2011-2012) – N° 79.

([3]) Voir CRAC – CRIC (2011-2012) – N° 80.

([4]) Voir CRAC – CRIC (2011-2012) – N° 82.

([5]) Voir CRAC – CRIC (2011-2012) – N° 83.

([6]) Voir CRAC – CRIC (2011-2012) – N° 85.

([7]) Voir CRAC – CRIC (2011-2012) – N° 89.

1. EXAMEN DU SEIZIÈME RAPPORT ANNUEL

(01.10.2010 au 30.09.2011)

ADRESSÉ AU PARLEMENT WALLON PAR LE MÉDIATEUR DE LA RÉGION WALLONNE

(Doc. 509 (2011-2012) – Nº 1)

PAR LA COMMISSION DE L'ÉNERGIE, DU LOGEMENT, DE LA FONCTION PUBLIQUE ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE

EXPOSÉ DU MÉDIATEUR DE LA RÉGION WALLONNE

1. Bilan chiffré – 3 309 dossiers de réclamation

Durant l'exercice 2010-2011, 3 309 réclamations ont été instruites, soit une diminution de 6,1 % par rapport à l'exercice précédent (3 524 dossiers).

Le volume des dossiers irrecevables (778) demeure dans une moyenne identique d'année en année.

1 902 dossiers ont été déclarés recevables, instruits et clôturés. Parmi ceux-ci, 357 ont été déclarés non fondés (c.-à-d. que la réclamation s'est avérée non fondée après instruction et, le plus souvent, qu'elle n'a pas donné lieu à interpellation de l'administration), tandis que 1 545 se sont avérés fondés. 65,5 % (soit 1 012 dossiers) ont fait l'objet d'une reconsidération totale ou partielle de la part de l'administration dans un sens favorable au réclamant. Dans les autres cas (533, soit 34,5 %), l'administration a estimé ne pas pouvoir revoir sa position.

Sur les 3 309 dossiers instruits, 2 994 concernent directement une autorité régionale wallonne, dont 2 366 le Service public de Wallonie et 628 les Organismes d'Intérêt Public.

Cet exercice, comme le précédent, est caractérisé par un nombre important de dossiers concernant la fiscalité régionale (973 dossiers dont 716 relatifs à la radio TV redevance) et les primes à l'énergie (468 dossiers). On relève également une constance du nombre de réclamations dans les autres matières : logement social (307), aides au logement (152), urbanisme (113), distribution d'eau (112), …

2. Quelques précisions concernant le fonctionnement du service

Depuis plusieurs exercices, la hausse des réclamations via le formulaire électronique et par mail se confirme. 49 % des dossiers ont été réceptionnés par ce biais. Corollairement, la fréquentation des permanences diminue (13,33 % de réclamations orales, alors que les exercices précédents avoisinaient les 25 %). Cette situation a amené le service à remodeler le fonctionnement du réseau de permanences décentralisées, en privilégiant la nécessité d'une prise de rendez-vous et le contact téléphonique préalable, ce 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, les « points de contact » du Médiateur subsistent partout sur le territoire wallon, sous la forme de permanences bimensuelles à Mons, Charleroi, Liège, et sous la forme d'un contact personnalisé préalable dans les autres localisations.

Ce nouveau système, qui s'adapte à l'évolution des besoins et à une meilleure utilisation des ressources humaines et qui permet de maintenir une accessibilité optimale, est effectif depuis mai 2011.

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 « remontée d'opinion », auquel a été associé, dès sa conception, le service du Médiateur.

Depuis septembre 2011, les appels téléphoniques, à l'instar de ceux reçus par le téléphone vert du SPW et des Espaces Wallonie, sont encodés dans un logiciel informatique commun permettant un recensement des appels téléphoniques. Ce projet n'est à ce jour pas entièrement abouti mais il devrait contribuer, à court terme, à une meilleure adéquation du service rendu au citoyen. Le service y est pleinement associé.

En 2005, toute l'équipe du Médiateur s'est engagée dans une démarche de progrès qui a abouti, en 2010, à une 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 et à la gestion de la communication.

Dans ce cadre, 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 (accueil, écoute, traitement et suivi du dossier…).

Après près d'un an de cette pratique, 1 498 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 » (11 %) et « totalement satisfaites » (63 %). Les enquêtes qui reviennent avec des éléments d'insatisfaction sont analysées, notamment avec l'agent traitant, lors de 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 du fait que le réclamant n'a pas obtenu ce qu'il escomptait en termes de résultat.

Ce baromètre de la satisfaction est, dans tous les cas, un outil très important dans l'analyse et l'évolution des pratiques du service.

Il est également souligné que le service a implémenté une nouvelle disposition dans sa logistique informatique en complétant le logiciel maison d'un logiciel Biblio, qui recense l'ensemble des sources documentaires et bibliographiques concernant la médiation au sens le plus large. L'ensemble de ces données sont dsiponibles via le site internet du Médiateur et peuvent être consultées par toute personne intéressée, visant particulièrement les instituts de recherche, les autres services de médiation et les étudiants dans le cadre de leurs travaux.

3. Primes à l'énergie (468 dossiers contre 629 l'an passé)

Les motifs des réclamations analysées au cours de cet exercice sont relativement semblables à ceux des années antérieures (délais de traitement des dossiers, retards dans l'envoi des accusés de réception, mesures transitoires trop restreintes, mauvaise compréhension des formulaires, manque d'information quant aux exigences techniques).

M. le Médiateur tient à souligner la collaboration et la disponibilité tant du Département de l'énergie que des gestionnaires de réseaux dans le cadre de la résolution des litiges. Au vu du nombre important de dossiers, le conseiller du Médiateur, en charge de cette matière, est en contact régulier avec les interlocuteurs de l'administration, ce qui permet, généralement dans un laps de temps relativement court, de finaliser l'instruction des réclamations.

Non-respect du délai réglementaire de traitement des dossiers

Alors que des améliorations avaient été constatées les quatre derniers exercices, le traitement des primes fait, à nouveau, l'objet de retards récurrents : de 6 à 8 mois.

Pour rappel, en 2005, dans le cadre de la réforme des primes à l'énergie, un délai de rigueur avait été instauré contraignant l'administration à statuer dans un délai de 120 jours. À défaut, le dossier était censé être accepté favorablement.

Cette procédure avait permis de réduire les délais de traitement des demandes de manière significative.

Cependant, ce délai de rigueur a été abandonné dans la nouvelle réglementation (arrêté ministériel du 22 mars 2010).

L'administration dispose toujours d'un délai de 120 jours, mais l'absence de décision ne génère aucune conséquence.

Au vu des importants retards de traitement, M. le Médiateur recommande de réinstaurer un délai de rigueur endéans lequel l'administration doit statuer sur la demande de prime.

Des problèmes au niveau de l'accusé de réception

D'importants retards se posent toujours parallèlement dans le cadre de l'envoi des accusés de réception et de l'encodage des dossiers. Le service réitère à cet égard sa recommandation demandant qu'une réflexion soit engagée sur l'opportunité d'envisager la réinstauration des envois recommandés ou d'autres mesures alternatives qui permettent au demandeur de faire valoir une date certaine d'envoi de sa demande. Il s'agit d'une question de sécurité juridique, qui n'avait pas laissé M. le Ministre indifférent puisqu'il avait envisagé le principe d'un accusé de réception dans un délai raisonnable. Le problème demeure et nombre de dossiers et d'appels téléphoniques relayent cette préoccupation de demandeurs de primes. Il est rappelé à cette occasion que, dans le dernier rapport du Médiateur de *Bpost*, 2 513 réclamations ont trait à la disparition d'envois.

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

Les critères auxquels doivent répondre les installations subsidiées par les primes sont très techniques et l'on constate que les demandeurs rencontrent encore parfois des difficultés à obtenir une information précise, et ce malgré les efforts et les mécanismes d'information disponible que sont les guichets de l'énergie, des numéros d'appels centralisés, des folders, des foires et salons, des sites internet détaillés, etc.

Le problème, lors de cet exercice, s'est particulièrement posé à l'égard des pompes à chaleur.

Les dossiers de primes relatives à ces installations sont, en effet, fort complexes à gérer tant pour les citoyens que pour les agents de l'administration, vu la technicité du détail de ce type de système de chauffage.

Pour éviter les difficultés liées au manque d'uniformité des documents remis par les installateurs et fabricants, la nouvelle réglementation précise que désormais le dossier doit contenir un rapport de test, réalisé par un laboratoire accrédité. Une liste des pompes à chaleur éligibles a également été publiée.

Et de saluer cette initiative ainsi que la mise en place d'un facilitateur « pompes à chaleur », qui permettent de donner une information facilement accessible au demandeur afin de vérifier si le modèle installé répond aux exigences techniques.

Cette liste n'est cependant pas exhaustive et plusieurs demandeurs se sont adressés au Médiateur car le fabricant ne disposait pas des tests requis alors que l'installateur leur garantissait que la pompe répondait bien aux normes réglementaires. En l'absence de ceux-ci, l'administration a confirmé son refus. Ce type de litige confirme la nécessité de poursuivre l'information envers les citoyens afin qu'ils puissent déterminer, au préalable, si les travaux qu'ils envisagent de réaliser sont subsidiables.

Changement de réglementation – Des mesures transitoires trop restreintes

La suppression des primes photovoltaïques et les modifications du régime des primes pour les chaudières au gaz ont continué à générer des réclamations mais dans une proportion nettement moindre que lors de l'exercice précédent, par extinction naturelle des effets négatifs antérieurs.

M. le Médiateur rappelle ici la recommandation générale visant à prévoir, de manière générale et systématique, des mesures transitoires adaptées afin de garantir une légitime sécurité juridique au citoyen.

4. Délai de traitement des certificats verts (53 dossiers)

Le dernier rapport avait relevé d'importants retards concernant l'encodage et la délivrance des certificats verts, dus notamment à des problèmes de fonctionnement du logiciel.

Les retards se sont résorbés au cours des derniers mois. Un nouveau central téléphonique a été installé, auquel a été affecté du personnel supplémentaire de manière à pouvoir répondre aux questions des producteurs d'électricité verte.

Sur les 53 dossiers enregistrés, seuls 7 étaient, à la clôture de l'exercice, toujours dans l'attente d'une solution.

5. Aides au Logement (152 dossiers contre 127 l'an passé)

Hormis les nouvelles primes double vitrage, qui semble justifier la hausse relative des réclamations dans ce domaine, l'objet des réclamations relatives aux aides au logement ne connaît que peu de fluctuations au fil des années. Les dossiers instruits mettent principalement en cause la complexité des démarches administratives relatives aux primes.

Plusieurs recommandations formulées les exercices précédents sont réitérées dans la mesure où elles n'ont pas fait l'objet d'une prise en considération, ni de la part de l'administration ni du Gouvernement. Des modifications sont toutefois intervenues. M. le Médiateur a reçu hier du Ministre-Président, au nom du Gouvernement, l'état d'avancement du plan « ensemble simplifions », qui devrait apporter un certain nombre d'améliorations dans ce domaine.

Sont par ailleurs rappelées les recommandations relatives à

– la définition de l'enfant à charge, qui n'est pas encore précisée dans le cadre d'une disposition réglementaire.

  Lors de la présentation en Commission du Parlement wallon du précédent rapport, M. le Ministre en charge du Logement avait indiqué qu'il comptait réanalyser favorablement cette définition. Aucune modification réglementaire n'a, cependant, encore été adoptée. Au-delà du caractère non substanciel et non urgent de cette recommandation déjà ancienne, M. le Médiateur ne pourrait que se réjouir de la voir coulée dans la réglementation, d'autant qu'elle a suscité une adhésion de la part de tous;

– l'inadéquation des primes à la construction au regard de la notion de noyau d'habitat : la définition actuelle est trop restrictive et rend quasi incohérent l'octroi des primes. La redéfinition de cette notion actuellement à l'ordre du jour devrait permettre de rencontrer cette recommandation.

5.1. Prime à la réhabilitation

Dossiers incomplets

La majorité des réclamations concernent la prime « double vitrage », ancienne prime énergie, transférée au Département du Logement.

Outre des problèmes liés à la période transitoire et au manque de coordination entre les départements de la DGO4, c'est essentiellement la notion de dossier complet qui pose problème.

En effet, dans le cadre des primes à l'énergie, la réglementation édicte que le demandeur doit adresser sa demande dans les 120 jours à l'administration. Si celle-ci n'est pas complète, une demande d'information complémentaire lui est adressée et le demandeur pourra régulariser en cours de route.

Désormais, dans le cadre de la prime à la réhabilitation, la réglementation « double vitrage » impose que le demandeur envoie une demande complète dans les 120 jours à dater de la facturation. À défaut, la prime est irrémédiablement refusée.

Plusieurs personnes se sont adressées au Médiateur, leur demande ayant été refusée du fait qu'un des éléments manquait, parfois la signature à apposer sur le formulaire.

La décision administrative peut apparaître excessive, voire coercitive, au regard du principe de la proportionnalité, considérant l'existence d'un fossé entre le peu d'impact que revêt la portée de la signature et le refus d'une aide financière.

Pour ce cas de figure précisément, le Département du Logement, en concertation avec Easi-Wal, a fait modifier le formulaire querellé, de telle manière que la rubrique concernée soit présentée sur une seule page.

Dans d'autres situations, le rejet d'un dossier incomplet est également apparu dans le cas d'une attestation technique non remplie correctement par l'entrepreneur, celui d'un défaut d'envoi de devis détaillés et encore celui d'une omission de l'envoi d'une composition de ménage.

Ces manquements ne relèvent pas toujours de l'inertie ou d'un manque de bonne volonté de la part des citoyens, lesquels sont tributaires du degré d'information parfois lacunaire de certains entrepreneurs.

M. le Médiateur suggère de revoir la réglementation régissant la prime à la réhabilitation « double vitrage » en suggérant d'introduire, à l'instar de la procédure relative aux primes à l'énergie, un délai supplémentaire permettant au citoyen de compléter son dossier.

M. le Ministre vient d'informer le service, dans un courrier du 31 janvier 2012, qu'il envisageait de modifier la réglementation en ce sens.

Mauvaise compréhension des citoyens quant au délai d'envoi de la demande

Plusieurs personnes, qui avaient eu recours à un « prêt vert » ou à un éco-prêt se sont vu refuser la prime. Dans le cadre de la conclusion d'un prêt pour financer les travaux, les organismes de crédit exigent préalablement la production d'une facture pro-forma. Or, il arrive fréquemment que les travaux ne puissent être finalisés dans les 4 mois après l'établissement de cette facture.

M. le Médiateur a demandé que l'administration tienne compte de cette situation particulière.

En effet, comment introduire une demande alors que les travaux ne sont pas finalisés ?

Cette suggestion n'a toutefois pas été rencontrée, l'administration rappelant l'application stricte de la réglementation selon laquelle la demande doit être introduite dans les quatre mois de la date de la facture, sans considérer la fin des travaux.

Le service recommande donc de modifier la réglementation relative aux primes à la réhabilitation de manière à pouvoir prendre en considération le cas des personnes ne disposant que d'une facture pro-forma. Dans ces cas, il pourrait être envisagé de considérer d'autres critères telles une attestation de fin de travaux ou la date de paiement de la facture. La difficulté à cet égard est réelle et mériterait, à tout le moins, une réflexion commune.

Le cumul des aides

La réglementation ne permet pas à une personne qui a, par le passé, bénéficié d'une prime à la construction, de prétendre à une prime à la réhabilitation classique, ni à une demande de prime à la réhabilitation « double vitrage ».

Ainsi, une personne qui a bénéficié d'une prime à la construction en 1991 et qui introduit aujourd'hui une demande de prime « double vitrage », se verra refuser cette prime. Plus de vingt années pourtant séparent les deux demandes. M. le Médiateur considère que l'interdiction du cumul devrait être levée pour la prime à la construction, moyennant le respect d'un certain délai d'occupation du bâtiment.

5.2. ADeL

31 dossiers relatifs aux ADeL sont parvenus au Médiateur durant cet exercice. Deux motifs principaux de réclamation peuvent être relevés :

– les critères réglementaires en tant que tels (critères d'insalubrité, durée de la période sans abris, seuil du montant des revenus …);
– la récupération d'une allocation accordée pour laquelle le bénéficiaire n'a pas respecté les engagements auxquels il avait souscrits.

Ces dossiers n'ont pas appelé de commentaires particuliers mais M. le Médiateur tient à indiquer que ses interpellations sont suivies d'une réponse particulièrement rapide et concrète du service ADeL.

Les dossiers ADeL ont par ailleurs fait l'objet, au niveau du contentieux de la trésorerie, d'un certain nombre de difficultés, notamment dans les années 2006 et 2007, et ont donné lieu à la production d'un rapport intermédiaire. Ce problème est moins sensible et criant qu'il ne l'a été, mais est toutefois encore présent.

6. Crédit social (13 dossiers)

13 dossiers ont été enregistrés dans le cadre du crédit social.

Ce sont essentiellement les modifications des taux d'intérêt qui ont fait l'objet des réclamations.

On relève également quelques réclamations à la suite du refus de prêt pour la construction d'une habitation :

– soit parce que la valeur de l'immeuble est supérieure au plafond réglementaire;
– soit parce que l'état du bien et les faibles moyens dont disposait le candidat emprunteur risquaient d'entraîner un processus de surendettement.

Pour ces cas, la SWCS a répondu au Médiateur en donnant les précisions et détails nécessaires à la compréhension du problème, faisant preuve de souplesse et de compréhension à l'égard des demandeurs, en leur proposant une écoute plus personnalisée et une nouvelle analyse plus approfondie de leur dossier, dans le but de trouver une alternative.

7. Logement social (307 dossiers contre 370 l'an passé)

L'objet des réclamations concernant le logement social est semblable à celui décrit dans les rapports 2008-2009 et 2009-2010 (91 sur l'attribution des logements, 29 sur la radiation, 94 sur l'état des logements, 32 sur le calcul du loyer et des charges...). Il existe donc peu de choses à ajouter aux interventions précédentes, sinon de rappeler le principe fondamental du droit au logement, en tant que baromètre des valeurs de notre société.

Dans le même temps, deux réformes importantes sont en cours. D'une part, la réforme du Code du logement, actuellement en discussion au sein du Parlement. D'autre part, le 14 juillet 2011, le Gouvernement wallon a adopté un avant-projet d'arrêté modifiant l'arrêté du 6 septembre 2007 réformant le système locatif. Le texte définitif n'est cependant pas encore finalisé. Il est donc évidemment trop tôt à l'heure actuelle pour formuler des commentaires sur cette réforme, mais il convient de saluer les réflexions qu'elle suscite dans un vrai débat de société.

M. le Médiateur souligne quelques avancées au niveau des points de priorité et dans le domaine des mutations. Au niveau des candidatures, le service avait formulé le projet d'instaurer un logiciel unique. Sans répondre directement à cette recommandation, des modalités complémentaires sont envisagées, avec la possibilité de refuser un logement sans donner lieu nécessairement à une radiation automatique.

Et d'insister encore sur certains éléments, qui ressortent davantage de l'action de l'exécutif : le problème des charges, l'établissement du loyer, les travaux de salubrité dans les logements sociaux, la nécessité de revoir des nomenclatures des charges locatives au sein des SLSP, ... Tant M. le Ministre que son prédécesseur avaient marqué un avis positif à cet égard, tout en soulignant la nécessité d'un dialogue plus constructif avec la SWL et les SLSP.

Les critères de proportionnalité du logement sont également évoqués, ainsi que les situations particulières de logements de familles nombreuses. Cet élément a été envisagé dans le cadre des travaux de la commission.

8. Délais de paiement – Contentieux

169 dossiers de médiation relatifs aux délais de paiement de la Direction du Contentieux ont été enregistrés durant cet exercice, soit près du double de l'exercice précédent. Parmi ceux-ci, 130 concernent les aides au logement ou les primes à l'énergie.

Depuis début 2011, il a été convenu d'une réunion mensuelle entre la Direction du Contentieux et le service de médiation, afin d'instaurer un dialogue permanent et de disposer d'informations sur l'évolution des dossiers.

En tout état de cause, le service a d'ores et déjà observé les effets bénéfiques de ces rencontres bilatérales mensuelles.

ÉCHANGE DE VUES

Mme Meerhaeghe, après avoir remercié M. le Médiateur pour son exposé, souhaite s'arrêter sur la prime à la réhabilitation, qui constitue à ses yeux un dossier extrêmement important qui traduit bien toute l'importance d'avoir des informations concrètes et correctes afin de pouvoir en bénéficier en rendant un dossier complet.

Comme M. le Médiateur l'a précisé, ce n'est pas forcément de la mauvaise foi de la part du demandeur, mais il est vrai que l'entrepreneur peut se tromper de formulaire à remplir, et que, si l'on n'y est pas attentif, on risque d'avoir quelques petits soucis par la suite.

Il s'agit d'un sujet qu'il faut prendre à bras-le-corps, d'autant plus qu'il y a des différences entre les primes. À partir du moment où l'on fait des travaux, où on sollicite parfois plusieurs primes dans des temps relativement rapprochés, on peut s'y perdre. Il convient donc d'être cohérent entre les différentes primes, que ce soient les primes à l'énergie ou les primes à la réhabilitation, et de pouvoir rectifier le tir en cas d'erreur. L'avis de M. le Ministre est attendu sur cette question pour voir si effectivement ce délai supplémentaire peut aussi être accordé dans le cadre de la prime à la réhabilitation, et ce non seulement pour être cohérent avec les autres primes mais aussi pour pouvoir laisser la possibilité de rectifier le tir.

Au niveau du logement social, la commissaire souhaite avoir des éclaircissements notamment au sujet des réclamations qui concernent les mutations, afin de voir de quels types de réclamations précisément il est question, tout simplement parce que dans le cadre de la réforme du code, c'est un des éléments qui est pris en compte de façon à pouvoir rencontrer bien évidemment le souci des grandes familles qui cherchent un logement adapté à leur taille.

Au niveau des remboursements des provisions quant aux charges locatives, ce dossier a-t-il évolué dans le temps ou cette pratique ne change-t-elle pas ? Autrement dit, ce décompte des charges est-il effectivement toujours réalisé à l'heure qu'il est dans certaines sociétés du moins, avec – selon les termes du rapport – deux, voire trois ou quatre exercices de retard. Il est important d'avoir des informations pour pouvoir être en mesure de répondre aux difficultés financières de plus en plus importantes dans les ménages : à partir du moment où on met en place un accompagnement social, où on fait en sorte de ne pas entraîner les locataires dans une spirale infernale, la société de logements de service public doit, elle aussi, faire en sorte que les locataires puissent avoir le décompte de façon régulière.

Il est demandé, à ce propos, d'entendre M. le Ministre pour voir s'il existe une évolution à ce sujet ou si une évolution est envisagée.

Mme Reuter tient à remercier M. le Médiateur pour son exposé qui est clair, concis et qui pose toutes les questions, qu'à la lecture du rapport, elle avait envie de poser à M. le Ministre.

En ce qui concerne les délais de rigueur et les accusés de réception, M. le Médiateur parle d'éventuellement réinstaurer les envois recommandés pour avoir des envois à une date certaine. Qu'en pense M. le Ministre ? Quelle procédure peut-on relancer ? Relance-t-on les recommandés ou trouve-t-on une autre procédure pour qu'on puisse avoir des envois à une date certaine ?

En ce qui concerne le photovoltaïque et la problématique des mesures transitoires, il est clair que pour la prime au photovoltaïque, on arrive à la fin des dossiers, cela commence à dater. La question a commencé à poser problème à partir du moment où c'était une mesure qui était rétroactive. Quel est l'avis de M. le Médiateur sur cette mesure rétroactive ? Ne faudrait-il pas la supprimer complètement à l'avenir ?

En ce qui concerne le logement, la redéfinition de l'enfant à charge fait toujours défaut, ainsi que celle de la notion de noyaux d'habitats. Mme Reuter aimerait savoir si des recommandations seront prises en compte. Des intentions ont été évoquées en cours de débat. Y a-t-il un *timing* précis par rapport à cela ?

M. le Médiateur souligne par ailleurs la mauvaise coordination entre l'administration de l'énergie et celle du logement, notamment en ce qui concerne les doubles vitrages. Il s'agit de nouveau d'une mesure transitoire, qui va sans doute se résorber au fur et à mesure. Comment faire pour que l'information passe mieux ? Que peut-on mettre en œuvre pour y arriver ? Pourquoi avoir supprimé la possibilité d'envoyer une nouvelle demande d'information en cas de dossier incomplet et/ou de perte de documents dans la mesure où ceci permettait un suivi logique pour aider les citoyens qui n'ont pas pu rendre leur dossier à temps ou bien parce qu'il manque une information. Comme Mme Meerhaeghe le disait, c'est parfois l'entrepreneur qui remplit mal le formulaire. L'erreur est humaine, et ce n'est pas forcément le citoyen qui est en cause devant des formulaires administratifs. Il est aussi tributaire des professionnels du métier qui eux non plus ne sont pas à l'abri d'une erreur. Ne faudrait-il dès lors pas tout simplement réinstaurer cette possibilité d'informer les citoyens quand leur dossier n'est pas complet ?

En ce qui concerne le logement social, après avoir longuement débattu de la réforme du Code du logement, on attend maintenant les arrêtés d'exécution, qui vont déterminer notamment les critères d'attribution. Si le rapport du Médiateur n'en parle pas, il existe cette mesure qui ne permet pas à un candidat au logement social de refuser un logement insalubre. Quelqu'un qui refuse un logement parce qu'il est insalubre aujourd'hui se retrouve radié pour une période de six mois. Cette mesure ne figure plus dans le rapport à l'examen. Or, pour Mme Reuter, cette mesure devrait disparaître : si

un logement est insalubre, il ne devrait pas être permis de le proposer à une personne en difficulté. M. le Ministre a-t-il l'intention de supprimer cette disposition ?

Enfin, Mme Reuter revient sur l'absence de logiciel unique, qui est en cours, mais sur lequel il serait intéressant d'entendre M. le Ministre. D'autres dossiers sont en cours, pour lesquels les arrêtés d'exécution sont attendus. C'est le cas de la priorité communale, de la double prise en compte de l'ancienneté, des dérogations, ... le *listing* des logements et notamment tous les logements - c'est toujours le même problème du cadastre. En tout état de cause, le rapport du Médiateur ne fait que remettre en avant, d'année en année, toute une série de difficultés auxquelles il faut faire face aujourd'hui.

Après s'être associé aux remerciements à l'égard du Médiateur pour l'excellent rapport qu'il présente ainsi qu'à son équipe, qui fournit au quotidien un travail apprécié et appréciable, **M. Fourny** rappelle que les demandes et sollicitations qui lui sont adressées trouvent réponse et que c'est avec une certaine détermination que cette équipe travaille. Il convient de souligner la qualité de ce travail parce que cela mérite d'être fait.

Cela dit, les constats qui sont faits d'année en année laissent transparaître, de manière récurrente, le fait que les problèmes qui se posent sont liés à une complexification des arrêtés qui sont pris en exécution des textes et décrets adoptés par cette assemblée. Ces arrêtés sont modifiés en fonction du passage des ministres dans leur ministère, les règles font l'objet de modifications, et cela ne rend pas les choses plus transparentes, que du contraire. Cela pose, évidemment, des problèmes de compréhension pour la population, pour les gens qui se trouvent confrontés à un éventail de possibilités ou à un éventail d'offres et de services de primes offerts par l'administration, et ils ne savent pas comment, ou par quel bout, accéder à ces primes ou à ces offres, tant les textes sont complexes.

À cet égard, le commissaire apprécierait d'entendre M. le Ministre sur la manière dont il appréhende les choses, puisque, en définitive, en début de législature, il avait annoncé qu'un tableau de bord allait être établi entre les recommandations formulées par le Médiateur et les mesures qu'il allait prendre pour tenter d'apporter différents remèdes aux problèmes qui étaient posés. On constate cependant que, dans le rapport, nombre de points qui ont été soulevés ces dernières années n'ont fait l'objet d'aucune évolution et que les remarques, telles que formulées par le Médiateur, résonnent de manière récurrente. Les choses ne semblent pas avoir évolué sur le terrain.

La question suivante est donc d'ordre politique et s'adresse à M. le Ministre : ce tableau de bord a-t-il été établi et de quelle manière va-t-il prendre ou a-t-il pris les dispositions pour essayer de faire évoluer les choses puisqu'il semble que toute une série de mesures ne l'ont pas été ?

Le deuxième élément abordé par M. Fourny concerne la problématique des délais, qui s'avèrent relativement pour les gens qui sollicitent l'administration. En effet, en vertu de l'arrêté du 22 mars 2010, les délais en matière énergétique sont rendus indicatifs et non plus impératifs. Cela pose évidemment un problème dans la mesure où, au vu du délai de traitement tel que soulevé par le Médiateur, on en arrive maintenant à des dossiers qui sont en rade au-delà de plus de 120 jours. Certains dossiers sont traités dans les six mois. Cette mesure entraîne donc des allongements conséquents au niveau du traitement des dossiers. Il n'est, en outre, pas rare de voir que des gens sont dans l'attente de réponse ou de traitement de leur demande dans des délais qui vont de six à huit mois. Cela paraît quand même assez surprenant. M. le Ministre ne pense-t-il pas qu'il y aurait lieu, à ce propos, de revoir ce délai indicatif modifié en 2010 et de le rendre impératif pour que, à tout le moins, dans les deux mois, trois mois ou quatre mois, le citoyen sache clairement que son dossier sera traité.

L'autre élément de réflexion dans ce dossier concerne les accusés de réception. Tels qu'ils sont avancés dans le rapport, l'on observe des traitements dans les six à huit mois, mais ce délai court à dater du moment où les personnes ont reçu l'accusé de réception. Or, là aussi, on se rend compte que l'encodage des dossiers prend de un à quatre mois, ce qui pose question. Dans le régime des primes énergie, il est quand même assez paradoxal de voir qu'il n'y a pas de délai de rigueur, de délais impératifs, alors que les requérants qui sollicitent les primes se trouvent, eux, confrontés à des délais de rigueur, et que s'ils ne communiquent pas leurs documents pour obtenir leur prime dans les délais requis, c'est-à-dire les quatre mois, ils sont mis d'office en-dehors du cadre du bénéfice de ces primes. Cette attitude de l'administration est tout à fait paradoxale.

Pour le commissaire, il y a là matière à réforme. Voici deux ans déjà, M. le Ministre reconnaissait que, malgré les efforts qui avaient été consentis et les améliorations qui avaient été engrangées, le délai de 40 jours au niveau de l'accusé de réception n'était pas rencontré, et indiquait qu'il allait mettre en œuvre une politique claire afin de pouvoir réduire au maximum ces délais. On se rend compte que, dans les faits, ce n'est pas le cas.

Et d'inviter à appliquer, pour ce type de prime, l'arrêté ou la circulaire prise le 26 mai 2000 qui invitait les administrations à accuser réception des courriers dans un délai de 10 jours et à rendre ce dernier impératif et péremptoire pour que l'on puisse essayer de comprimer au mieux ces traitements de dossiers.

Un autre élément qui souligne la complexité des choses : depuis la libération du secteur électrique, l'on constate aussi que les citoyens sont confrontés à la confusion entre les gestionnaires de réseau et les fournisseurs d'électricité et qu'ils ne savent pas où ils doivent rentrer leur dossier ni comment ils doivent le faire. Certains fournisseurs ou transporteurs des GRD font bien leur travail et orientent correctement les gens, mais d'autres classent verticalement les dossiers, de

sorte que les gens attendent et se retrouvent dans une situation très problématique pour obtenir des aides et des délais. Là aussi, il y aurait lieu, pour M. Fourny, de clarifier les choses et d'informer davantage le grand public. La position du Médiateur par rapport à ce type de recommandation est demandée.

Concernant l'octroi de primes, un nombre incalculable de dossiers, extrêmement complexes, ont été introduits concernant les pompes à chaleur, qui, n'étant pas définies, donnent lieu à tout et n'importe quoi. Le type de pompe à chaleur, la puissance, la consommation électrique, les détails hypertechniques constituent des notions pour lesquelles les spécialistes, les électriciens, les fournisseurs, les entreprises, et l'administration ne sont jamais ou ne parviennent pas à s'entendre sur une définition même des qualités et des conditions qui sont contenues dans les textes. Cela devient incompréhensible et crée des incertitudes incroyables. Ne faudrait-il pas, à tout le moins, trouver un moyen tel pour informer les gens quant à savoir ce qui est véritablement subsidiable et quelles sont les conditions précises, mais sans rentrer dans des détails ultra techniques comme c'est le cas pour l'instant ? La situation actuelle pose évidemment de gros problèmes et de grandes incompréhensions dans le chef du grand public. En tout état de cause, il conviendrait, pour le commissaire, de revoir la situation et de réanalyser certains textes.

En ce qui concerne les mesures transitoires, un maximum de clarté trouve là aussi à s'imposer. Pour rappel, la fin de l'année 2011 a connu des discussions interminables jusqu'au 31 décembre concernant les déductions fiscales pour les panneaux photovoltaïques. Il faudrait, à tout le moins, améliorer la communication, et surtout revoir les conditions transitoires pour informer clairement les gens sur la portée des mesures qui sont prises.

Enfin, M. Fourny souhaiterait formuler une remarque en lien avec le traitement des dossiers et sur laquelle la présente commission revient de manière récurrente : les problèmes au niveau des délais de paiement subsistent manifestement, même si des avancées sont promises, telle que l'informatisation du système. Il serait pertinent de faire le point par rapport à ce problème afin de savoir comment les primes sont, *in fine*, traitées et payées et dans quels délais. À ce jour, il ne semble pas qu'il y ait une grande évolution dans ce domaine.

Le contexte nécessite des interventions beaucoup plus importantes de la région et beaucoup plus rapides qu'actuellement. Cela fait partie aussi des mesures positives pour les citoyens, mais également pour les entreprises, qui font tourner l'économie et l'évolution du PIB de la Région wallonne.

À son tour, **M. Stoffels** tient à remercier le Médiateur pour la qualité de son rapport et pour la richesse des enseignements qu'il a pu tirer de ses observations effectuées tout au long de l'année, et pour la confirmation par un audit externe, en juin 2011, de la certification ISO 9001 que le service a obtenu en juillet 2010. Cela couvre, en effet, une série de processus allant de l'accueil du citoyen, en passant par la gestion de réclamations, à la gestion administrative, et atteste de son intérêt pour le citoyen.

Les enseignements que le Médiateur tire de ces observations peuvent, effectivement, être une base d'inspiration pour l'action mise en place par le gouvernement et son administration.

La Déclaration de politique régionale 2009-2014 précise que le gouvernement évaluera les normes, notamment sur la base de rapports du Médiateur, afin d'identifier les problèmes administratifs récurrents dans la mise en œuvre de la réglementation d'une procédure.

Dans la clôture de ce rapport, il peut être lu que cette évaluation n'est pas encore à l'ordre du jour, alors que le gouvernement a proposé une note de suivi des recommandations du Médiateur sous forme d'un tableau de bord qui sera régulièrement mis à jour. M. le Ministre est interrogé quant à cela.

Par ailleurs, il est rappelé que l'institution du Médiateur a été créée en 1994 et que, depuis lors, une petite centaine de recommandations ont été formulées. Certaines n'ont pas été réactivées, soit parce qu'elles ont été rencontrées par des modifications décrétales ou réglementaires, soit parce qu'elles sont tombées en désuétude.

Par contre, une série de recommandations conservent toute leur pertinence dans la mesure où, régulièrement et depuis des années, des dossiers instruits par le service continuent de mettre en lumière la nécessité de procéder à des réformes ou de poursuivre ces réformes. Ces recommandations sont réitérées dans chaque rapport annuel; ce sont donc des recommandations présentant un certain caractère de récurrence, qui découle probablement de l'absence de consensus sur les recommandations ou alors plutôt de l'absence de consensus sur les moyens à mettre en œuvre pour suivre les recommandations. Là aussi, le commissaire souhaite savoir comment le gouvernement réagit par rapport à cette observation.

Par ailleurs, il est relevé que le nombre de plaintes, hormis l'année précédente où il y avait un pic de réclamations directement liées à la récupération de la redevance radio-télévision, est en progression constante depuis des années.

Le groupe PS se dit particulièrement attentif et sensible par rapport aux observations qui sont faites, par rapport aux enseignements que l'on peut en tirer et par rapport aux recommandations qui peuvent être mises sur table. Plus particulièrement, en lien direct avec cela, M. Stoffels souhaite faire quelques observations d'ordre général, en demandant au ministre de les relayer auprès de ses collègues.

Le Médiateur insiste sur la nécessaire qualité de l'information relative aux formulaires administratifs et à l'accompagnement des demandeurs dans la constitution des dossiers de demande d'aide régionale. En effet, pour bon nombre de citoyens, qui n'ont pas nécessairement l'habitude de consulter de façon quotidienne les textes réglementaires comme

des parlementaires ou des services administratifs peuvent le faire, il est assez complexe de vouloir remplir un formulaire avec les informations qui sont demandées.

Le Médiateur insiste également sur la motivation des actes et des décisions administratives. Tout d'abord, il faut reconnaître que les actes et les décisions sont rédigés dans un français très juridique, renvoyant assez souvent vers des articles d'un tel décret, d'un tel arrêté, d'une telle réglementation. Or, peu nombreux sont les citoyens qui lisent le *Moniteur belge* pour comprendre ce qu'il y a lieu d'entendre par le renvoi vers tel article ou vers tel alinéa d'un arrêté du gouvernement.

Au niveau de la compréhension des décisions, il semble donc qu'une amélioration doit pouvoir être apportée et tout particulièrement à l'égard des citoyens de langue allemande qui, non seulement ne maîtrisent pas le français de façon suffisante mais sont en outre confrontés à la difficulté de comprendre le français à caractère hautement juridique. M. Stoffels profite de l'occasion pour attirer l'attention du gouvernement dans son entièreté sur cet aspect de la question.

Ensuite, M. le Médiateur stigmatise l'existence d'une jurisprudence administrative interne à l'administration, qui, dans de nombreux cas, n'a pas de fondement légal et est basée sur une interprétation des textes réglementaires. Le plus grand problème, c'est que, dans la plupart des cas, elle est interne et c'est au cas par cas que les demandeurs et leurs conseillers découvrent l'existence de cette jurisprudence administrative.

Malgré le nombre de questions orales et de questions écrites que le commissaire pose à l'ensemble des ministres, il est impossible, à travers cette technique des questions parlementaires, d'apporter la clarification nécessaire sur chaque aspect qui se trouve dans les réglementations, permettant qu'il existe une jurisprudence officialisée ou plutôt une interprétation officialisée de la manière selon laquelle il faut entendre la signification et le sens des différents articles.

M. le Médiateur plaide également – et le groupe PS le rejoint sur ce point – pour la mise en œuvre d'une procédure contradictoire. La mise en place d'une procédure administrative et contradictoire limiterait en effet très probablement le nombre de recours auprès du service de médiation. Il semble donc que c'est effectivement là une piste qui mérite d'être suivie.

M. Stoffels entend aussi rejoindre tant le Médiateur que les commissaires qui se sont exprimés en faveur d'une généralisation des accusés de réception des courriers et des documents transmis par le citoyen à l'administration, notamment au vu du caractère tardif d'un certain nombre de réponses que l'administration envoie, et surtout, de l'incertitude la plus complète dans laquelle est laissé le citoyen, vu qu'il n'a pas reçu un accusé de réception en temps utile. Tout comme M. le Médiateur, M. Stoffels plaide pour la certification de qualité de type ISO dans le cadre des envois administratifs et pour une gestion centralisée des données. Il est, en effet, difficile d'accepter que l'administration demande et redemande autant de fois aux citoyens des informations qu'elle pourrait se procurer, vu que les données existent dans d'autres administrations.

Le commissaire souhaite également attirer l'attention du gouvernement sur la problématique de la liquidation des aides sur les délais de paiement. Pour illustrer son propos, l'orateur fait référence à un exemple concret et frappant qui, malheureusement, n'est pas le seul de son genre : un citoyen a été exproprié, il y a trois ans et demi, pour travaux publics, et auquel on répond maintenant que peut-être, il recevra la somme dans six mois. En tout état de cause, il est inadmissible que les citoyens doivent attendre un tel délai pour être indemnisés à la suite d'une décision que l'administration a prise il y a trois ans et demi d'ici.

M. Stoffels plaide également pour que les mesures transitoires soient adoptées de façon à ce qu'une garantie juridique soit effectivement accordée aux citoyens.

Pour en venir plus particulièrement aux compétences du Ministre Nollet, le commissaire évoque les chapitres énergie, aides au logement et logement social.

Pour ce qui concerne l'énergie, 468 réclamations ont été analysées, soit moins que l'année précédente, qui en comptait 239. C'est déjà un signe très positif, mais les réclamations analysées font toujours état de difficultés dans le cadre des délais des traitements des dossiers, de retards dans l'envoi des accusés de réception, de mesures transitoires trop restreintes, de la mauvaise compréhension des formulaires et du manque d'information quant aux exigences techniques. Certains commissaires ont parlé, par exemple, des exigences techniques et de la compréhension que l'on peut avoir des exigences techniques pour ce qui concerne les pompes à chaleur.

Dès l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions, M. le Médiateur constate donc un allongement, plutôt qu'un raccourcissement, important dans les délais de traitements des primes, délais qui passeraient, en moyenne, de six mois à huit mois, ce qui génère naturellement des mécontentements du côté des demandeurs.

M.Stoffels souhaite par rapport à cela poser trois ou quatre questions à M. le Ministre.

En 2005, dans le cadre de la réforme des primes à l'énergie, un délai de rigueur avait été instauré. Il a contraint, à l'époque, l'administration à statuer dans un délai de 120 jours, faute de quoi la réponse serait réputée favorable. Seul le délai de rigueur a été transformé en délai d'ordre, mais sans que le non-respect de ce délai entraîne quoi que ce soit au niveau d'une décision implicite qui serait prise. Il n'y a plus de conséquence directe découlant du fait de non respecter ce délai. Il semble que les citoyens, et surtout ceux qui ont dû faire un réel effort pour investir, par exemple, dans la perfor-

mance énergétique de leur logement, ne peuvent être obligés d'attendre pendant un délai qui dépasse tout bon sens; pour le commissaire, le délai de rigueur de 120 jours, qui était déjà généreusement calculé, devrait être réinstauré. La réaction du ministre par rapport à cette demande est attendue.

La deuxième demande concerne l'accusé de réception. L'administration doit disposer d'un délai d'une dizaine, peut-être d'une quinzaine de jours, pour accuser la réception d'une demande. Il existe une amélioration en la matière, mais il reste encore énormément de dossiers qui datent d'une certaine époque où l'accusé de réception n'était pas de coutume et où les particuliers, six mois plus tard, attendent toujours de savoir si leur dossier est bel et bien arrivé à la bonne adresse, sur la bonne table du bon collaborateur ou qui ne savent pas où le dossier se trouve. Ce sont là des pratiques intolérables.

La troisième question de M. Stoffels réside dans le fait toute la discussion concernant les délais, qu'il s'agisse du délai endéans duquel l'accusé de réception doit être envoyé, ou du délai de rigueur, nécessite un point de départ. Il paraît logique que la date de l'envoi du dossier soit d'une certaine façon traçable. Jusqu'à présent, on avait essentiellement recouru à la technique de l'envoi par recommandé. Il est proposé de le réinstaurer ou de trouver un autre moyen de traçabilité dès lors que le dossier est rentré à l'administration.

Quatrièmement, M. Stoffels fait observer que les primes à l'énergie sont assez complexes et font référence à des critères techniques particulièrement précis et que le citoyen n'est pas toujours en mesure de comprendre. Il faut donc mettre à disposition du citoyen des services permettant de renforcer, voire d'améliorer, l'information de façon à ce qu'il soit réellement en mesure de remplir les formulaires sans commettre d'erreurs qui aboutissent assez souvent à des refus de demande et à ce que la procédure doive être revue dans le cadre d'une prise en reconsidération, ce qui est de nature à rallonger voire doubler le délai pendant lequel le citoyen a déjà dû attendre.

Enfin, afin de ne pas léser les citoyens, M. le Médiateur recommande de prévoir, dans la réglementation des mesures transitoires adaptées lors de toute modification, les critères pour l'obtention des primes permettant au demandeur agissant en bon père de famille de finaliser son projet en fonction de la réglementation existante lorsqu'il l'a initié. C'est le simple principe de la sécurité juridique auquel tout citoyen a droit et qui fait partie de la Constitution, que chaque Député a juré d'observer. Il est donc recomandé de l'observer en effet.

Une dernière remarque du commissaire qui découle également d'une imprécision, notamment dans le cadre des primes à l'énergie tient à ce que des citoyens qui se trouvent confrontés devant un refus partiel de leur demande. Cela s'explique de la façon suivante : entre la première facture et la dernière facture, il y a plus de quatre mois qui s'écoulent. Le chantier en tant que tel prend une certaine durée, les premiers travaux sont réalisés à un moment x, la facture est envoyée, mais le particulier attend jusqu'à ce que l'ensemble du chantier soit terminé; donc, il attend la dernière facture avant d'introduire la demande. Il apparaît, maintenant, une pratique administrative lui refusant les premières factures, parce que le délai de quatre mois est passé. Là aussi, il semble qu'une précision doit être apportée au dossier, à la réglementation, afin de définir d'une façon claire que le délai de quatre mois court à partir de la dernière facture et non pas à partir de la première facture ou alors, on obligerait le citoyen à introduire une demande d'aide l'une après l'autre chaque fois qu'une facture se présente.

En ce qui concerne les aides au logement, M. Stoffels constate avec une certaine satisfaction qu'il y a peu de fluctuations. Des recommandations ont été formulées lors des exercices précédents, qui sont réitérées dans la mesure où elles n'ont pas fait l'objet d'une prise en considération de la part ni de l'administration ni du gouvernement. Tout le monde, au moment où le Médiateur est auditionné en commission, s'accorde sur l'utilité des recommandations qu'il fait, mais il importe de donner aux propos que chacun tient en commission un certain suivi, sinon il y a lieu d'avoir des doutes non pas sur le rapport du Médiateur, mais sur les propos tenus en commission.

Le commissaire souhaite donc s'avancer par trois ou quatre questions concernant les aides au logement.

Il faudrait effectivement, comme le recommande M. le Médiateur depuis un certain temps déjà, préciser la notion d'enfant à charge dans le cadre d'une disposition réglementaire. Cela a été promis lors du dernier rapport mais, jusqu'à présent, aucune modification réglementaire n'a, à la clôture de l'exercice, été adoptée.

Ensuite, il faut effectivement soulever la notion de noyau d'habitat qui pose le problème de la définition. La réforme du Code du logement soumise au vote en séance plénière demain n'est pas nécessairement de nature à introduire ou à préciser cette notion. Ce sera plutôt une habilitation donnée au gouvernement pour définir ce qu'il entend par noyau d'habitat et ce, après une concertation avec les différentes autorités communales.

Par ailleurs, une nouvelle recommandation du Médiateur propose de revoir la réglementation régissant la prime à la réhabilitation du double vitrage en accordant, à l'instar de la procédure relative aux primes à l'énergie, un délai supplémentaire permettant au citoyen de compléter, le cas échéant, son dossier. Dans ce cadre-là, il semble tout à fait pertinent qu'on précise si la prime à la réhabilitation pour le double vitrage concerne uniquement et exclusivement les résidences principales ou si cela concerne également les résidences secondaires. On a pu trouver une réponse par l'intermédiaire du Code wallon du logement qui a mis en place une définition en disant que le bâtiment doit être destiné en ordre principal au logement, ce qui exclut la résidence secondaire de facto, mais il aurait été préférable de le préciser directement dans la réglementation. La question est de savoir si la réglementation va être modifiée.

Un autre exemple symptomatique d'une certaine confusion est dû à l'imprécision des décisions du gouvernement.

De nombreuses décisions sont, en effet, sujettes à interprétation. Il est donc important de faire un certain travail parlementaire en posant de multiples questions orales et questions écrites. Ce faisant, le ministre est invité – et cela est valable pour l'ensemble des ministres – à interpréter ou à définir comment il faut interpréter un dispositif réglementaire. Mais il apparaît que les réponses des ministres devraient être prises en considération par l'administration, sans quoi il faudrait considérer que celle-ci se fiche royalement de ce que le ministre dit, ce qui serait inadmissible. En tout état de cause, les réponses que le ministre donnent doivent lier l'administration dans la manière d'interpréter les dispositifs, et il semble que chacun a tout intérêt à s'organiser pour qu'il en soit ainsi.

En guise de dernière remarque par rapport aux aides au logement, il est suggéré de revoir la réglementation régissant les primes à la réhabilitation en supprimant l'interdiction de cumul pur et simple avec la prime à la construction. C'est une nouvelle recommandation et M. Stoffels se réjouit particulièrement que le Médiateur l'ait reprise dans l'ensemble de ses recommandations parce que cela fait partie d'une demande qu'il avait déjà adressée au ministre précédent, au ministre Antoine, qui avait fait la promesse politique de supprimer cette interdiction de cumul. L'actuel ministre a confirmé la promesse, mais à ce jour, la promesse doit encore être mise en œuvre, ce qui attise l'impatience de l'orateur.

En ce qui concerne le logement social, M. Stoffels souhaite appuyer les recommandations du Médiateur, qui sont exactement les mêmes que celles qu'il a avancées l'an passé en parlant, par exemple, d'un logiciel utilisé par l'ensemble des SLSP, d'entamer une réflexion sur l'opportunité de maintenir le critère de l'ancienneté, d'une réflexion sur l'opportunité de maintenir la priorité communale ou d'une réflexion sur l'opportunité de maintenir les règlements spécifiques, parlant du mécanisme de révision des mécanismes de dérogation, de l'établissement des *listings* de logements, de l'adaptation du logement au handicap du demandeur, de la détermination du loyer, de la répartition des réparations incombant au SLSP et aux locataires, des charges locatives du remboursement des provisions, des critères de proportionnalité du logement. Tout cela fera très probablement l'objet de quelques discussions au sein de cette commission au moment où elle se penchera sur les arrêtés du gouvernement qui sont en train d'être négociés entre les différents cabinets composant le gouvernement.

Pour sa part, **M. Langendries** souhaite également, sur le volet du logement, témoigner de quelques remarques que son groupe a à faire sur le rapport que le Médiateur a présenté et demander au ministre une série d'avis par rapport à certains éléments.

À l'instar de M. Stoffels, il est demandé à M. le Ministre ce qu'il en est de la définition de l'enfant à charge. Peut-on réellement espérer une avancée dans ce domaine ? M. le Ministre a-t-il l'intention de mettre un coup d'accélérateur à ce sujet ?

Le groupe cdH souhaite également entendre le ministre en matière de redéfinition de la notion d'habitat.

Le troisième élément évoqué par le commissaire a trait à la mauvaise compréhension des citoyens quant au délai d'envoi de la demande. Dans son rapport, M. le Médiateur recommande de modifier la réglementation relative aux primes à la réhabilitation de manière à pouvoir prendre en considération le cas de personnes qui ne disposent pas d'une facture *pro forma*. Dans ce cas, on pourrait envisager de considérer d'autres critères telle une attestation de fin de travaux ou la date de paiement de la facture. L'avis de M. Le Ministre sur ces éléments serait précieux.

Enfin, en matière de cumul d'aides, M. le Médiateur avait relevé qu'il serait intéressant de lever, pour ce qui concerne la prime à la construction, l'interdiction de cumul moyennant le respect d'un certain délai d'occupation du bâtiment. Certaines personnes, entre 1991 et 2011, c'est-à-dire à 20 ans d'intervalle, ont introduit des demandes de primes et se sont vus refuser cette opportunité. Quelle est la position de M. le Ministre quant à cette proposition pratico-pratique figurant dans le rapport du Médiateur ?

D'emblée, **M. le Médiateur** indique préférer que M. le Ministre apporte une réflexion globale aux demandes des différents commissaires, tout en se mettant à la disposition de la commission pour ce qui relève de ses prérogatives.

L'orateur tient toutefois à faire quelques remarques préalables.

Le rapport annuel du Médiateur est un outil de réflexion qui est apporté aux parlementaires et au gouvernement, et il faut l'envisager comme cela. Ce n'est pas un bulletin de bonne ou de mauvaise conduite administrative, qu'il s'agisse de l'administration, qu'il s'agisse du gouvernement, mais véritablement un outil d'appréciation, un retour des concitoyens par rapport aux difficultés qu'ils rencontrent au quotidien. Il convient donc de le prendre avec une certaine humilité, mais de manière également sérieuse et complète.

Plusieurs commissaires ont abordé le problème du suivi du travail de l'institution du Médiateur, que M. Bovesse remercie d'avoir salué le travail réalisé par l'institution et son équipe, dont les agents sont les gestionnaires au quotidien des dossiers. Il est important – le gouvernement s'y était engagé – de pouvoir mettre en place des outils de façon à ce que ces recommandations, même si M. le Médiateur souhaite exprimer une certaine « frustration » : être amené, d'année en année, à revenir avec les mêmes recommandations qui lui semblent pertinentes et qui méritent selon lui une réflexion, mais et sans que celles-ci ne débouchent parfois sur une solution concrète.

La deuxième remarque, toute aussi importe, est de relever que les recommandationsse reportent au principe de bonne administration (délais, mesures transitoires, suivi des dossiers) et à toute une série de concepts et de principes de bonne administration pourtant contenus dans le protocole d'introduction du Code de la fonction publique, protocole qui à l'époque n'avait pas été négocié. Peut-être faudrait-il revoir ce protocole, cette charte de bonne conduite administrative wallonne, qui est incluse dans le Code de la fonction publique et que cela puisse être négocié avec les partenaires qui sont capables d'y apporter une plus-value. Dans ces principes de bonne administration, il est par exemple question du délai raisonnable. Or, on ne devrait pas en parler : il s'agit de quelque chose qui devrait être acquis, inscrit dans la logique de fonctionnement de l'administration.

D'ailleurs, il apparaît, à la lecture de présent rapport, contrairement à la lecture de rapports d'éminents collègues Médiateurs, que l'évaluation porte non pas sur les principes de bonne administration dans la mesure où il n'en a pas les moyens. Le concept de délai raisonnable n'existe pas au sein des institutions wallonnes, ce qui devrait être précisé à un moment donné. Qu'est-ce qu'un délai raisonnable ? Qui est habilité à le définir ? Ce sont là des débats qui sont vraiment ouverts et qui mériteraient une attention particulière.

En vertu de l'article 2 du Code civil, le principe de non-rétroactivité est un principe fondamental mais qui n'est plus intégré comme étant une logique implacable. Si la loi autorise d'ajouter des mesures rétroactives, il semble par contre exagéré que ceci devienne un processus automatique et en tout cas non susceptible d'apporter la nécessaire sécurité aux citoyens.

Pour M. le Médiateur, il existe un solde par rapport aux panneaux photovoltaïques, par rapport. L'institution a encore des dossiers au cours de l'exercice rapporté. C'est un problème que l'on a connu par le passé dans le domaine de la fiscalité. Le principe de non-rétroactivité, le principe de mesures transitoires, qui correspondent à une sécurité juridique, doivent être inscrits dans les mœurs, ce qui n'est pas nécessairement le cas aujourd'hui, y compris au niveau fédéral. En tout état de cause, M. le Médiateur constate que ce type de problème se pose au vu de la difficulté que les gens rencontrent sur le terrain. Ceci devrait sans doute figurer dans le tableau de bord qu'a proposé le gouvernement par rapport aux recommandations, ce que Mme Tillieux, quand elle était députée, avait d'ailleurs proposé au travers de propositions de décret. En tout état de cause, les attentes légitimes de M. le Médiateur d'avoir un suivi de ses recommandations et des prises de position par rapport à nos recommandations n'ont pas, à ce jour, été rencontrées.

Dès lors qu'une recommandation est formulée par l'institution, elle mérite au moins une réflexion quant à son opportunité, sa faisabilité, sa pertinence.

Pour M. le Médiateur, le suivi des recommandations est un élément sur lequel il attire l'attention depuis longtemps et qu'il faudra améliorer. C'est d'ailleurs un problème rencontré par les autres collègues Médiateurs. Ce n'est pas une problématique propre à la Région wallonne.

Si la médiation est pour le Parlement un outil utile, légitime, nécessaire, le travail qui est fait doit dépasser, comme l'a dit M. Stoffels, le cadre d'une présentation en séance de commission et doit permettre d'évoluer vers autre chose.

Et d'indiquer sa disponibilité, si nécessaire, quant à formuler des propositions dans ce sens-là, de manière à être peut-être plus proactif également à l'égard de l'administration et du parlement pour essayer que certaines recommandations connaissent une concrétisation plus rapide.

En ce qui concerne les situations plus particulières qui ont été évoquées dans le domaine des cas que l'on rencontre pour les mutations, M. le Médiateur s'en réfère à M. Denisti, qui gère les dossiers de logement social au sein de la médiation. M. Denisti a une approche très pragmatique et pourrait éventuellement apporter quelques éléments relatifs à des cas spécifiques (familles nombreuses, choix d'insalubrité, logements inadaptés, ...). Tout cela est la traduction de situations de terrain que rencontre le service et qui permettent parfois de se poser des questions.

Derrière un seul dossier, il peut y avoir source de réflexion. Il ne faut pas avoir 700 dossiers pour avoir une appréciation d'analyse et de proposition. C'est ce que le service tente de faire et qui lui est par ailleurs demandé.

Beaucoup d'intervenants ont sollicité de la part de M. le Ministre une réaction par rapport à un certain nombre de recommandations qui ont été formulées par le passé. Le point de vue de l'orateur étant bien connue, celui-ci ne les détaillera pas davantage, en rappelant cependant, par rapport à une remarque de M. Fourny, que le Médiateur ne se saisit pas d'office. Le Médiateur est interpellé par des gens qui ne comprennent pas ou qui sont confrontés à une difficulté, même si de nombreux efforts ont été réalisés pour faciliter l'accès aux primes et particulièrement dans le domaine de l'énergie. Mais ce sont des domaines dans lesquels les gens ne se retrouvent pas, même dans des milieux particulièrement bien nantis intellectuellement et donc, *a fortiori*, pour les personnes qui sont dans des situations de précarité plus ou moins forte. Les entrepreneurs font leur travail et n'ont pas toujours le souci de passer le temps nécessaire aux aspects administratifs des dossiers qu'ils ont à traiter, ce qui pose un certain nombre de problèmes en amont qu'ils ne veulent plus régler. Il appartient alors aux demandeurs de les régler dans des conditions parfois très difficiles.

Il s'agit là d'un chantier permanent. M. le Médiateur souhaite toutefois attirer l'attention sur le fait que la population à laquelle il s'adresse a besoin d'une simplicité, d'une information claire et que ce n'est peut-être pas à elle à chercher comment fonctionne un moteur. Ce qu'elle cherche, c'est à conduire une voiture, ce n'est pas à savoir ce qu'il y a dans le moteur.

Il convient donc de permettre que ces personnes aient toutes les facilités requises pour pouvoir bénéficier utilement, nécessairement, de primes qui correspondent en plus à une logique du gouvernement de favoriser le développement d'un certain nombre de politiques particulières.

Enfin, M. le Médiateur souhaite rappeler que les aides au logement ont souvent été dévoyées quant à leur finalité et que l'aide au logement, au départ, n'est pas une aide sociale. Ces aides sont liées au logement, à l'amélioration des logements et, dans l'état d'esprit qu'on peut en avoir dans l'appréciation de l'analyse des choses, il faut s'en remettre aussi à l'esprit du législateur. Ce n'est pas toujours le cas, et l'on fait parfois de mauvais procès à l'administration, au gouvernement.

Pour conclure, M. le Médiateur souligne que son service est à la disposition des parlementaires en permanence. Ceux-ci sont invités à le solliciter, même à titre individuel, sur des questions précises dans leurs circonscriptions et/ou par rapport aux thématiques qui les intéressent.

Après s'être à son tour associé aux remerciements à l'adresse du Médiateur et de son équipe pour le travail qui est fourni, **M. le Ministre** rappelle qu'il est toujours très intéressant de prendre connaissance de ce rapport et d'avoir ce type d'échange au parlement.

Le Ministre-président n'a pas été sourd à son appel de suivi puisqu'il a initié une dynamique dans ce sens. En effet, appel a été lancé à chacun des ministres de faire état du suivi des recommandations du dernier rapport une ou deux fois par année.

Ce qui est par contre un peu plus problématique, c'est que, lorsqu'une réponse négative est apportée vis-à-vis d'une recommandation, le rapport suivant remet la question sur le tapis comme s'il n'y avait pas eu une prise de position du gouvernement.

C'est le cas, par exemple, des recommandés, qui constituent un vieux débat sur lequel les positions divergent. M. le Ministre ne partage pas la recommandation formulée en la matière et n'entend pas changer d'avis à chaque fois qu'il y a un rapport qui remet la question à l'ordre du jour. Le gouvernement y a réfléchi. C'est toujours une question de balance entre avantages et inconvénients. Pour quelques réclamants qui ont du mal à prouver la date de leur envoi, l'on oblige tous les autres à se déplacer à la poste pour aller chercher le recommandé. Selon le gouvernement, la meilleure solution est le développement des démarches en ligne. Avec EASY-WAL, le gouvernement travaille à la simplification, à l'informatisation. La position du Médiateur n'est visiblement pas encore celle du gouvernement en la matière, mais il n'est pas raisonnable de demander au gouvernement de se justifier à chaque fois avec la même réponse. Cet exemple illustre le fait que certaines recommandations reviennent d'année en année malgré qu'elles ont déjà eu une réponse.

En matière de logement, la plupart des manques que cite M. le Médiateur trouvent leur réponse soit dans le code soit dans les arrêtés d'application qui vont venir en changement du code. M. le Ministre s'y était engagé l'année dernière et l'année précédente puisque la note d'orientation était déjà passée au gouvernement. Il se fait que c'est un processus qui s'est voulu, au point de départ, participatif : une vingtaine d'ateliers du logement, 600 participants à ces ateliers, ce qui a pris du temps. Sur ce volet-là, c'est à juste titre que M. le Médiateur répète les recommandations et les réponses y apportées, notamment au travers de la réforme du Code du logement.

Sur le volet énergie, M. le Ministre souhaite d'abord se donner une vue d'ensemble : 468 réclamations sur 50 000 dossiers en cours à l'administration, soit 1 %. Un tiers trouve une réponse plus ou moins favorable avec l'intervention du service, ce qui permet de dire qu'il y a toute une efficacité derrière le chiffre global. Ceci ne veut pas dire qu'il ne faut pas continuer à améliorer. Le rapport du Médiateur est chaque année transmis à l'administration pour qu'elle réagisse et s'en inspire. Mais les 99 % par ailleurs permettent de dire que la Wallonie tourne, qu'elle avance, que l'administration progresse.

Par ailleurs, M. le Ministre souhaite mettre à mal l'idée qu'il y a eu une rétroactivité dans le secteur des primes panneaux photovoltaïques. Comme déjà explique, M. le Ministre ne peut admettre qu'il soit question de rétroactivité dès qu'il ne s'est agi que de prolonger un délai. Le dispositif mis en place en matière de primes est un dispositif bisannuel qui venait à échéance le 31 décembre 2009. Ce qui a été décidé en octobre 2009, c'est de prolonger les primes non pas jusque fin décembre 2009 comme elles devaient l'être, mais jusque février 2010. Où est la rétroactivité dans ce dossier-là ?

Pour **M. Stoffels**, la rétroactivité était dans la condition d'avoir versé l'amende au 10 octobre alors que le dispositif rentrait en vigueur plus tard.

Ce n'est pas exact, réplique **M. le Ministre**. En vertu de l'arrêté pris sous le précédent gouvernement par le ministre Antoine, le dispositif arrivait à échéance le 31 décembre. Il a donc été décidé de le prolonger jusque fin février pour celles et ceux qui avaient introduit leur dossier au 6 octobre. Il s'agit donc bien d'une prolongation et non pas de rétroactivité.

Bien évidemment, travailler avec rétroactivité pose un problème, mais ce n'est pas le cas ici.

En ce qui concerne les aspects rétroactifs des mesures fiscales, M. le Ministre rejoint les propos tenus sur le principe, mais ne trouve pas de cas d'application pour ce qui concerne la Région wallonne puisqu'il s'agit d'une compétence fédérale. La nouvelle réforme de 2012 en matière de primes prévoit même quatre situations où les primes vont plus loin que ce qu'elles n'allaient en 2010-2011 et il n'y aura aucune rétroactivité par ailleurs.

Cela dit, il est vrai qu'il s'agit d'un domaine très technique. Mais des normes existent dans le secteur de la construction, qui font concurrence entre firmes et auxquelles on doit être très attentifs. C'est le cas, en effet, des pompes à chaleur par exemple. Cela dit, il n'appartient pas au politique d'interférer dans le jeu entre les entreprises, bien au contraire, de faire attention à ne pas aligner une réglementation sur une spécificité d'une entreprise bien particulière. Il convient de remonter à un niveau macro qui permette de définir des normes utilisables par tout un chacun, quitte à illustrer telle ou telle pompe à chaleur de manière à expliquer si elle rentre dans le bénéfice potentiel des primes.

Un effort immense a été notamment consenti par l'administration, avec l'aide d'EASI-WAL, afin de clarifier, de simplifier les formulaires. Mais, à un moment donné, interviennent des données techniques qui sont peu compréhensibles par le commun des mortels. Il convient toutefois de dire aux citoyens quelles sont les normes qu'ils doivent attendre des différents modèles. À défaut, si le marché n'était pas assez régulé, il deviendrait possible de vendre tout et n'importe quoi. C'est la même chose en termes de normes de produits : le citoyen ne maîtrise pas toutes les données en matière de normes des produits, mais cela donne des repères juridiques nécessaires et, parfois, extrêmement complexes.

Après ces aspects un peu critiques, M. le Ministre tient à souligner tout l'intérêt des propositions formulées et le suivi qui en a été fait. Étant donné que le présent rapport court jusque début du mois d'octobre 2011, il est assez logique qu'une modification fondamentale du rapport avec les citoyens intervenue mi-septembre 2011 ne soit pas encore prise en considération. Cela dit, désormais, et pour faire droit à une revendication forte du Médiateur non remise en question les autres années, tous les dossiers de demandes de primes arrivés depuis le 12 septembre 2011 font l'objet de l'envoi d'un accusé de réception. C'est maintenant effectif. C'était une des demandes prioritaires de M. le Médiateur, qui est à présent rendue effective, et ce avec un délai non pas de 10 ou 15 jours comme l'avait évoqué M. Fourny, mais dans un délai de cinq jours maximum à dater de la réception du dossier. C'est là une avancée forte, que M. le Ministre a voulu porter comme il s'y était engagé il y a déjà deux ans.

Concernant les délais d'effectivité, il existe une série de dossiers non techniques, comme dans le cas des primes pour les audits, les chaudières bio-masse, la protection solaire notamment, l'isolation du toit, où l'administration a maintenant totalement résorbé le retard et traite tous les dossiers dans les délais des 120 jours. Cependant, quand le dossier est davantage technique, il est vrai que l'administration n'est pas encore, aujourd'hui, en mesure d'atteindre ce qu'il lui a été demandé d'atteindre, à savoir les 120 jours. L'administration avait signalé que c'était impossible à effectifs constants. C'est la raison pour laquelle M. le Ministre a dégagé des crédits, en dépit d'une période très difficile budgétairement.

Ce recrutement, réalisé via Selor, est en cours en vue de créer une réserve de titulaires d'un graduat en construction, qui est un diplôme dont on trouve difficilement des détenteurs. Ces recrutements devraient permettre d'atteindre l'objectif du délai des 120 jours.

Toujours au niveau des primes énergies, une attention particulière devra en effet être accordée à l'information. Renforcer l'information aux citoyens est très clairement un des axes de l'Alliance emploi-environnement, qui va permettre de recruter un éco-passeur, grâce au financement de points APE wallons, notamment dans les communes qui n'ont pas encore ni conseiller en énergie ni conseiller en logement. Cela signifie que chaque commune sera désormais pourvue, parfois en partenariat pour les plus petites d'entre elles, mais parfois en solo pour les moyennes et les plus grandes, de personnes à même de donner les informations aux citoyens.

À cela s'ajoutent les 16 guichets de l'énergie, les éco-passeurs qui vont être renforcés à la Société wallonne du crédit social, et les 23 guichets de l'énergie. Bref, il existe un maillage désormais fort grâce au Plan Marshall 2.vert et à l'alliance Emploi-Environnement pour donner cette information. Un courrier a d'ailleurs été adressé aux communes pour voir dans quelles mesures elles sont désireuses de points APE dans ce cadre. Les décisions sont prises, le budget est là et les éco-passeurs seront sur le terrain d'ici quelques semaines pour les dernières communes qui n'en sont pas encore pourvus.

Pour en revenir au volet logement, M. le Ministre rappelle que toute une série d'éléments vont découler du décret réformant le code wallon. Les réflexions sur les points de priorité communale, notamment, y seront suivies, ainsi que celles sur les critères d'ancienneté puisque la réforme prévoit que les points d'ancienneté seront diminués à un point par année et plafonnés à un maximum de six afin d'éviter que seul ce critère-là suffise pour dépasser tout le monde. On trouve un juste équilibre dans la discussion du gouvernement. Les points de priorité communale seront supprimés dans le cadre de la réforme. En ce qui concerne la réflexion sur les règlements spécifiques, ils seront limités. Seules des dispositions dérogatoires pourront être acceptées par le ministre sur proposition de la Société wallonne du logement et pour des quartiers reconnus en difficulté et dont un projet global de requalification du quartier sera proposé par la commune. Ce pourrait être, par exemple, l'habitat intergénérationnel, l'habitat communautaire, ou d'autres situations de requalification de quartiers.

La réforme en cours rend par ailleurs possible un premier refus de logements en mauvais état, que ce soit pour ce critère-là ou pour d'autres critères.

Sur le mécanisme des dérogations, l'article 23 n'a pas été supprimé en tant que tel dans le cadre de la révision de l'arrêté du gouvernement de septembre 2007; mais, afin que cet article ne soit pas utilisé à mauvais escient, un nouveau dispositif est mis en place afin de pouvoir répondre à des situations d'urgence sociale et des besoins de cohésion sociale (2/3-1/3 ou moitié/moitié) en fonction du pourcentage de logements publics des communes. Si elles sont en mesure d'of-

frir beaucoup de logements publics, elles ont plus de souplesse. Si elles en offrent moins, elles auront moins de souplesse pour tenir compte des urgences ou des besoins de cohésion sociale.

En ce qui concerne la détermination du loyer, la réforme définit un nouveau mode de calcul du loyer intégrant le loyer économique du bien loué. Le groupe de travail qui associe la SWL et l'Union des villes et des communes de Wallonie est en phase puisqu'il évalue le modèle de calcul des loyers en intégrant la valeur locative normalisée. Cela permet de prendre en compte l'impact des charges et la qualité du logement pour faire un mixte entre loyer et charges, sachant que, parfois, dans le logement social, les charges valent presque 50 % d'un loyer; or le loyer est lié, lui, aux revenus, mais les charges ne le sont pas. Voilà ainsi un problème résolu par cette modification.

Une série d'autres éléments, comme les critères de proportionnalité du logement, sont revus dans le cadre de la réforme. Le remboursement des provisions sera également mis en œuvre. La répartition des réparations incombant à la SLSP et au locataire, quant à elle, se situera plutôt dans le cadre du prochain contrat de gestion, qui entrera en vigueur le 1er janvier 2013.

En ce qui concerne le cadastre, 4 500 logements ont été audités lors de la phase pilote et la généralisation est lancée depuis le 1er janvier 2012.

En conclusion, M. le Ministre répète que l'ensemble des points va être, d'une manière ou d'une autre, traduit, soit dans le décret, soit dans les arrêtés qui vont suivre.

Le fait que le nombre de réclamations corresponde à 1 % du total des demandes est interprété par M. le Ministre comme un signe d'efficacité, relève **M. Stoffels**, qui partage cette interprétation.

Le nombre de réclamations introduites chez le Médiateur, c'est la pointe de l'iceberg, soit 1/8 de son volume. Cela n'est pas à sous-estimer. À titre d'exemple, le commissaire évoque la problématique de l'interdiction de cumul entre la prime à la construction et la prime à la réhabilitation. Rien que dans sa petite région, l'orateur en reçoit une quarantaine, mais qui ne s'adressent jamais au Médiateur, parce que, pour l'instant, ils savent que c'est cause perdue. Force est de croire que le nombre de réclamations portées à la connaissance du Médiateur ne constituent qu'une pointe d'iceberg, et non pas la totalité des réclamations.

Deuxièmement, par une démonstration par l'absurde, il est rappelé que les germanophones représentent 2 % de la population wallonne. Dans l'hypothèse que l'administration ne respecte absolument rien en matière d'emploi administratif des langues, cela ne fait que 2 % de réclamations. Ainsi, le non-respect en la matière pourrait être interprété comme une efficacité particulière, et ce d'autant plus si les germanophones ne déposent pas plainte.

Les formulaires sont pourtant traduits en allemand, commente **M. le Ministre**.

M. Stoffels s'enquiert si c'est également le cas de la totalité des réponses qui sont envoyées par l'administration de l'énergie aux citoyens. Les réponses sont en effet importantes puisque c'est par ce biais que l'administration explique pourquoi une aide est accordée ou refusée. Bien entendu, ceci n'est pas un problème spécifique aux administrations dont dont le ministre Nollet a la compétence, c'est une problématique beaucoup plus généralisée.

Ceci illustre le fait que dire que les réclamations ne correspondent qu'à 1 % du nombre de dossiers introduits n'est pas un argument pour justifier une efficacité : le fait que la totalité des germanophones qui n'introduisent pas de réclamation alors que les réponses leur sont envoyées en français ne traduit pas nécessairement une efficacité en ce qui concerne le respect de l'emploi de langues.

M. le Ministre marque son accord sur cet élément, surtout par rapport au secteur de l'énergie. Néanmoins, il ne faut pas en arriver à dire qu'étant donné qu'il y a des réclamations, il n'y a rien qui fonctionne.

M. Stoffels souligne qu'il n'a rien dit de tel.

La réalité se situe probablement autour de l'ordre cité par le commissaire : 1/8 visible et 7/8 immergés, poursuit **M. le Ministre**. Mais, au total, et avec les améliorations que le gouvernement continue à mettre en œuvre, les résultats peuvent être considérés comme satisfaisants.

Par ailleurs, il convient de faire attention au message qui est envoyé à l'administration. Ce sont des gens qui travaillent dans des conditions pas toujours évidentes, qui font du travail répétitif dans l'analyse des dossiers. Tout n'est pas informatisable. Pour être allé travailler avec eux, vérifier et voir comment ils fonctionnaient, M. le Ministre témoigne combien leur travail est difficile, d'autant plus que ce que le citoyen envoie n'est pas toujours très clair. Or, les fonctionnaires essayent malgré tout de trouver des solutions. La vérité se situe certainement plutôt autour des 5, 6 ou 7 %.

Il ne faut certainement pas accuser ni responsabiliser l'administration pour les conditions de travail dans lesquelles elle doit travailler, confirme **M. Stoffels**. À juste titre, M. le Ministre a repris, à plusieurs reprises, l'exemple du nombre d'effectifs sous-occupés par rapport à l'ampleur de la tâche. Ce n'est certainement pas le fonctionnaire, qu'il soit contractuel ou statutaire, qui est responsable de cette situation, mais plutôt l'ensemble de ceux qui mettent en place un règlement complexe et qui parviennent seulement au bout d'un certain temps et après une série de plaintes à remplir les effectifs de façon suffisante pour que l'administration puisse travailler dans des conditions correctes.

Et le commissaire de répéter les deux questions auxquelles M. le Ministre n'a pas répondu. La première concerne la date à prendre en considération à partir de laquelle l'échéance des quatre mois, pour ce qui concerne les primes à l'énergie, va être calculée. Est-ce à partir de la première facture ou de la dernière facture ? C'est important dans le cas où le chantier prend plusieurs mois et où la première facture existe longtemps avant l'échéance des quatre mois, tandis que la prime est introduite correctement dans l'échéance des quatre mois à partir de la dernière facture. Cela mérite d'être clarifié par le gouvernement et ensuite communiqué à l'administration pour que celle-ci applique le règlement dans le sens voulu par le gouvernement.

La deuxième question concerne l'interdiction de cumul entre la prime à la construction et la prime à la réhabilitation. On a généralement en tête le cas de figure classique, mais ce qui est plus interpellant c'est que la prime à la réhabilitation « double vitrage » connaît la même interdiction de cumul. Cela veut dire que s'il y a une vingtaine d'années, une personne a obtenu une prime à la construction et placé du double vitrage qui n'est plus performant, aujourd'hui, elle n'a plus accès à la prime à la réhabilitation « double vitrage », pour laquelle existe cette même interdiction de cumul que pour la prime à la réhabilitation classique. M. Stoffels réitère donc sa demande de voir cette interdiction levée, en précisant que le nombre de cas concernés est plus élevé que celui enregistré dans le service du Médiateur.

2. ANNEXE 1

EXAMEN DU SEIZIÈME 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)

PAR LA COMMISSION DE L'ÉCONOMIE, DU COMMERCE EXTÉRIEUR ET DES TECHNOLOGIES NOUVELLES

EXPOSÉ DU MÉDIATEUR DE LA RÉGION WALLONNE

1. Bilan chiffré – 3 309 dossiers de réclamation

M. le Médiateur souligne, tout d'abord, que durant l'exercice 2010-2011, 3 309 réclamations ont été instruites, soit une diminution de 6,1 % par rapport à l'exercice précédent (3 524 dossiers).

Le volume des dossiers irrecevables (778) demeure dans une moyenne identique d'année en année.

1902 dossiers 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 instruction et, le plus souvent, qu'elle n'a pas donné lieu à interpellation de l'administration), tandis que 1 545 se sont avérés fondés. 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 au réclamant. Dans les autres cas (533, soit 34,5 %), l'administration a estimé ne pas pouvoir revoir sa position.

Sur les 3 309 dossiers instruits, 2 994 concernent directement une autorité régionale wallonne, dont 2 366 le Service public de Wallonie et 628 les Organismes d'intérêt public.

Cet exercice, comme le précédent, est caractérisé par un nombre important de dossiers concernant la fiscalité régionale (973 dossiers dont 716 relatifs à la radio-télévision redevance) et les primes à l'énergie (468 dossiers). On relève également une constance du nombre de réclamations dans les autres matières : logement social (307), aides au logement (152), urbanisme (113), distribution d'eau (112), …

2. Quelques précisions concernant le fonctionnement du service

M. le Médiateur précise que depuis plusieurs exercices, la hausse des réclamations via le formulaire électronique et par courriel se confirme. 49 % des dossiers ont été réceptionnés par ce biais. En corollaire, la fréquentation des permanences diminue (une proportion de 13,33 % de réclamations orales, alors qu'au cours des exercices précédents, celle-ci avoisinait les 25 %). Cette situation a amené le Médiateur à remodeler le fonctionnement de son réseau, en privilégiant la nécessité d'une prise de rendez-vous et le contact téléphonique préalable, qui permet, en de nombreuses hypothèses, de clarifier une situation du réclamant et de déterminer avec lui une procédure adéquate qui ne nécessite pas toujours un déplacement.

En conséquence, les « points de contact » du Médiateur subsistent partout sur le territoire wallon, sous la forme de permanences bimensuelles à Mons, à Charleroi, à Liège, et sous la forme d'un contact personnalisé préalable dans les autres localisations.

Ce nouveau système, qui s'adapte à l'évolution des besoins et à une meilleure utilisation des ressources humaines et qui permet de maintenir une accessibilité optimale, est effectif depuis mai 2011.

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 un projet « remontée d'opinion », auquel a été associé, dès sa conception, le service du Médiateur.

Depuis septembre 2011, les appels téléphoniques, à l'instar de ceux reçus par le téléphone vert du SPW et des Espaces Wallonie, sont encodés dans un logiciel informatique commun permettant un recensement.

En 2005, toute l'équipe du Médiateur s'est engagée dans une démarche de progrès qui a abouti, en 2010, à une 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 et à la gestion de la communication.

Dans ce cadre, 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 (accueil, écoute, traitement et suivi du dossier, …).

Après près d'un an de cette pratique, 1 498 enquêtes ont été adressées avec un retour significatif de 611, soit une moyenne de 40 %.

Sur 611 enquêtes reçues et complétées, 74 % des personnes interrogées se disent « satisfaites » (11 %) et « totalement satisfaites » (63 %). Les enquêtes qui reviennent avec des éléments d'insatisfaction sont analysées, notamment avec l'agent traitant, lors de 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 du fait que le réclamant n'a pas obtenu ce qu'il escomptait en termes de résultat.

Ce baromètre de la satisfaction est, dans tous les cas, un outil très important dans l'analyse et l'évolution des pratiques.

3. Dossiers économiques

M. le Médiateur indique que le Service a réceptionné au cours de l'exercice rapporté un volume de 76 dossiers (51 l'exercice précédent), chiffre peu élevé, si l'on considère l'importance de l'économie wallonne et en particulier le tissu particulièrement riche en PME et en TPE. Ces dossiers concernent principalement les matières économiques suivantes :

– 35 dossiers de primes à l'emploi;
– 18 dossiers de primes à l'investissement;
– 8 dossiers E-business;
– 8 dossiers agrément-conseil;
– 7 dossiers de bourses de préactivité.

3.1. Les primes à l'emploi

En ce qui concerne les primes à l'emploi, les recommandations formulées au cours des exercices précédents en matière de remboursement ont été rencontrées.

En effet, le versement de la prime est postérieur à l'étude de recevabilité de la demande de prime à l'emploi ainsi que du contrôle des conditions d'octroi. Dès lors, l'administration ne s'expose plus à des processus de récupération comme on en a connu précédemment lorsque les primes étaient versées avant tout contrôle.

Les motifs de refus qui sont mis en cause dans l'objet des réclamations concernent, tout comme les années précédentes :

– l'obligation pour l'entreprise d'être en règle à l'égard des administrations fiscales (ONSS, TVA, précompte professionnel) (18 dossiers);
– le délai d'introduction de la demande de prime (11 dossiers);
– la taille de l'entreprise (3 dossiers);
– le transfert de personnel (2 dossiers);
– l'augmentation du nombre d'équivalents temps plein (1 dossier).

Il est à noter que l'administration a revu drastiquement la souplesse avec laquelle elle traitait les dossiers des entreprises ne respectant pas scrupuleusement toutes les conditions d'octroi des primes à l'emploi.

C'est ainsi qu'en ce qui concerne l'introduction de la demande, un dépassement de 15 jours par rapport au délai légal est accepté par l'administration. Le dépassement doit cependant être justifié. Au-delà, c'est un refus catégorique.

Au regard des dettes fiscales, l'administration exige que l'apurement intégral intervienne endéans les trois mois de l'introduction de la demande de prime.

La philosophie de l'administration est de privilégier, au regard des budgets disponibles et non extensibles, les entreprises respectant en tous points les conditions d'octroi de la prime à l'emploi par rapport à celles qui demanderaient une ou plusieurs dérogations.

À travers l'analyse des réclamations relatives aux primes à l'emploi, le Médiateur ne suggère qu'une seule amélioration, à savoir l'instauration d'un mécanisme de recours de manière à permettre au demandeur de contester les décisions de refus. À l'heure actuelle, aucun recours organisé n'étant prévu, l'administration estime qu'une décision de refus doit être contestée dans le mois de la notification.

3.2. Les primes à l'investissement

Les dossiers relatifs aux primes à l'investissement ont également soulevé des griefs relativement similaires aux années précédentes. Ainsi, les primes sont refusées ou le remboursement est demandé dans les cas suivants :

– la nature de l'activité (6);

– la modification du programme d'investissement (3);

– le montant de la prime et la taille de l'entreprise (TPE, PME, grande entreprise) (3);

– le délai de paiement d'une prime (3);

– la mise en location à des tiers du matériel subsidié (2);

– la date d'acquisition du matériel (1).

Les activités d'une entreprise sont classifiées selon un standard européen connu sous l'appellation « Code NACE ». Une même entreprise peut se voir attribuer plusieurs codes NACE au regard de ses activités réelles. De même, la classification est évolutive. C'est ainsi qu'une entreprise modifiant son ou ses activités se verra attribuer de nouveaux codes NACE.

Ce mécanisme « évolutif » a été souligné à travers deux dossiers soumis au Médiateur. Dans les deux cas, les entrepreneurs avaient obtenu, quelques années auparavant, une aide à l'investissement octroyée par la DGO6. Au cours de l'année 2011, souhaitant investir à nouveau, ils introduisent une demande d'aide à la DGO6. Celle-ci est refusée. Après interpellation de l'administration, celle-ci a indiqué que la nature des activités des deux entrepreneurs avait connu une mutation. Seules des aides à l'agriculture pouvaient leur être octroyées. Dans les deux cas, il a été suggéré aux entrepreneurs de solliciter la Direction générale de l'agriculture.

Pour les autres dossiers refusés dans le cadre des activités des demandeurs, il s'agit de l'application de la réglementation prévoyant elle-même l'exclusion de tout un ensemble d'activités.

3.3. L'E-business – l'agrément conseil

Les deux matières que sont les demandes de primes pour la création d'un site *web* (E-business) et les demandes de reconnaissance en tant que Conseil agréé par la Région wallonne font l'objet d'une intervention similaire de la part du service du Médiateur.

Dans les deux cas, le Médiateur sollicite l'administration afin que la demande fasse l'objet d'un nouvel examen ou d'un examen plus approfondi, ce qu'accepte dans la majorité des cas l'administration.

Ainsi, dans le cas de la création d'un site *web*, il est suggéré que l'administration demande l'avis d'un second expert. Dans le cas des demandes d'agrément, il est suggéré que le demandeur puisse présenter son dossier devant le Comité de sélection.

Il est à souligner que, très souvent, en transmettant sa décision au demandeur, l'administration communique les améliorations à apporter qui pourraient donner lieu à une décision favorable. Il s'agit bien là d'une porte ouverte laissée à la possibilité de réviser la décision.

3.4. Les bourses de préactivité

Les bourses de préactivité suscitent plus de demandes d'information que de réclamations.

L'objet principal des réclamations concerne des demandes de remboursement. Trois dossiers ont concerné une demande de remboursement réclamée par l'administration. Dans les 3 cas, le Médiateur a conclu au bien-fondé de la décision de l'administration. En effet, dans les 3 cas, les bénéficiaires ne pouvaient produire des justificatifs acceptés par l'administration couvrant le montant qu'ils avaient reçu.

3.5. L'AWEx

M. le Médiateur signale qu'au cours de l'exercice, aucun dossier n'a concerné l'AWEx.

Enfin, M. le Médiateur déclare qu'aucune observation particulière n'est à signaler par rapport aux compétences du commerce extérieur et des technologies nouvelles.

Et d'insister une fois encore sur la disponibilité, le dialogue permanent qui existe avec la DGO 6 et la capacité de cette direction à pouvoir réexaminer les dossiers qui lui sont présentés et à faire des propositions pour tenter d'aboutir à des solutions qui satisfassent toutes les parties.

ÉCHANGE DE VUES

M. Gadenne désire poser une question à M. le Ministre. Il observe qu'alors que le processus de demande de primes s'est fondamentalement simplifié et automatisé, le Médiateur a néanmoins relevé une difficulté.

Cette situation a donc amené le Médiateur à recommander qu'un mécanisme de recours soit organisé et intégré au sein de la législation. Qu'en pense M. le Ministre ? Cela est-il envisageable dans le cadre du décret actuel ou faut-il modifier celui-ci ?

Mme Defraigne souhaite aborder le même point, à savoir l'instauration ou non d'un droit de recours. L'intervenante désire également poser une question à M. le Médiateur concernant le délai de paiements des primes à l'investissement. Y a-t-il eu des dossiers relatifs à cette question ou cela figure-t-il ailleurs ?

Dans le décompte statistique, publié dans le rapport en examen, il est évoqué deux dossiers relatifs à l'AWEx et un dossier relatif à l'ASE. Ces deux dossiers ne sont pas, sauf erreur, évoqués dans le corps dudit rapport. M. le Médiateur pourrait-il livrer des précisions sur ces deux dossiers ?

M. le Ministre déclare qu'il a effectivement lu la suggestion du Médiateur. Si l'on veut instaurer un processus de recours, il faudra nécessairement modifier le décret, mais il signale avoir demandé à l'administration d'examiner et de lui faire un argumentaire pour savoir s'il est opportun ou non, et quelles contraintes cela engendrerait d'établir un recours. Cependant, *a priori*, M. le Ministre ne se déclare pas du tout fermé à ce qu'on essaie d'améliorer la situation du requérant, et ce afin qu'il puisse faire valoir ses droits. On n'interdit jamais à personne de réintroduire un dossier, c'est la pertinence et le moyen le plus souple qu'il faut faire.

M. le Ministre remercie par ailleurs le Médiateur pour le travail accompli et, même s'il a dit qu'il y avait une excellente collaboration avec l'administration, on doit encore être plus attentifs et tirer les enseignements de ses remarques.

On va donc examiner cela dans les semaines et les mois qui viennent.

M. le Médiateur émet juste une remarque par rapport au délai de recours. Il y a un principe de bonne administration, un principe qui existe dans les manuels de droit administratif qui est de permettre le droit d'être entendu.

Il s'agit du fameux principe *audi alteram partem*. C'est la manière d'entendre les parties et de permettre le principe du contradictoire. C'est un élément essentiel auquel il faut absolument répondre. On peut le faire soit par des processus ou des procédures comme, par exemple, les procédures de recours, ou le dialogue et l'ouverture au dialogue.

Il est évident que les procédures de recours sont contrôlables et maîtrisables. Le fait d'être ouvert au dialogue, cela tient à l'ouverture de tel ou de tel fonctionnaire, ou de telle ou de telle personne, d'être ouverte au dialogue et c'est plus difficilement contrôlable.

M. le Médiateur pense que M. le Ministre vient de répondre sur le mécanisme de recours. M. le Médiateur pense que tout processus mérite un processus de recours. L'opportunité dans le cas présent lui paraît justifiée, il appartient bien entendu aux responsables d'en prendre l'éventuelle responsabilité.

En ce qui concerne l'AWEx, M. le Médiateur donne confirmation qu'il n'y a pas eu de dossier pour lequel le Médiateur a été saisi cette année-ci. Par contre, il y a une demande d'information.

Et d'indiquer qu'il y a eu la clôture d'un dossier qui a été ouvert l'année précédente. Cependant, à l'instar de ce que M. le Médiateur a dit les années antérieures, les questions qui se posent avec l'AWEx, en général, se résolvent par elles-mêmes et n'ont jamais fait apparaître un dysfonctionnement de quelque nature que ce soit.

RAPPORT

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

La Rapporteuse, La Présidente,

V. Gonzalez Moyano. C. Bertouille.

3. ANNEXE 2

EXAMEN DU SEIZIÈME 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)

PAR LA COMMISSION DE L'ENVIRONNEMENT, DE L'AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE ET DE LA MOBILITÉ

EXPOSÉ DU MÉDIATEUR DE LA RÉGION WALLONNE

1. Aménagement du territoire (113 dossiers)

Le nombre et l'objet des réclamations restent similaires d'année en année.

M. le Médiateur salue le travail d'évaluation du CWATUPE entrepris par le Parlement wallon et espère que le processus mis en place débouchera sur une réforme durable. Effectivement, il est important de souligner à quel point les nombreuses modifications du CWATUPE génèrent une insécurité juridique.

L'aménagement du territoire donne lieu à un taux de demandes de renseignements particulièrement élevé. En effet, si on note 6.5 % de demandes d'informations pour l'ensemble des dossiers relevant des compétences du Médiateur, cette proportion monte à 30 % pour l'aménagement du territoire. C'est dire si cette matière reste, pour le citoyen, d'une grande complexité.

Sur les 113 dossiers ouverts en urbanisme, 36 concernent des difficultés liées à l'obtention d'un permis d'urbanisme, et 30, les infractions en cette matière. On retrouve également d'autres motifs tels des griefs de riverains à l'égard d'un projet de construction (26 dossiers), les primes à l'embellissement (5 dossiers) , la délivrance des certificats d'urbanisme (4 dossiers), le délai de péremption des permis…

Une réclamation a soulevé une question d'ordre général, à savoir la légitimité des redevances communales destinées à couvrir les frais administratifs liés au traitement des demandes de permis d'urbanisme. Cette redevance est parfois forfaitaire, parfois calculée, sur décompte final en fonction du nombre d'envois, des prestations administratives spécifiques au dossier.

Comme chaque année, la question de la gestion des infractions se pose. D'une part, de nombreuses infractions urbanistiques avérées et substantielles sont dénoncées aux autorités compétentes (Collège ou Fonctionnaire délégué) sans donner lieu à rédaction de PV.

Les raisons de cette absence de réactions sont diverses :

– l'absence de personnel;

– le manque de volonté de se positionner dans ce qui peut apparaître aux yeux de l'Administration comme un conflit de voisinage; à ce propos, il faut rappeler avec force que si les autorités compétentes ont connaissance de l'existence d'une infraction urbanistique avérée et substantielle, elles ont l'obligation de dresser PV, quand bien même il existerait un conflit de voisinage;

– la crainte de l'Administration de ne pouvoir imposer un des modes de réparation une fois le PV dressé.

D'autre part, la difficulté de calculer l'amende transactionnelle subsiste également. À ce titre, nous suggérons un système moins complexe et plus clair que celui qui existe actuellement qui renverserait la logique actuelle.

Plutôt que de payer l'amende transactionnelle et puis d'introduire une demande de permis de régularisation, le contrevenant introduirait directement sa demande de régularisation. Celle-ci déboucherait soit sur un refus, soit sur une décision d'octroi de permis (éventuellement conditionné à l'exécution de travaux d'aménagement). Toute décision d'octroi préciserait le montant de l'amende transactionnelle à payer, et le permis ainsi délivré ne serait exécutoire qu'après production d'un document attestant du paiement de l'amende.

Cette modification présente un triple avantage :

– le dossier ne devrait être analysé qu'une fois par l'Administration (contre 2 actuellement);

– il offrirait un recours au demandeur en cas de refus de permis (actuellement, la décision par laquelle le Fonctionnaire délégué et le Collège acceptent ou refusent de transiger n'est susceptible d'aucun recours);

– il permettrait d'éviter les éventuels (mais rarissimes) cas de paiement d'amende transactionnelle suivi d'un refus de permis.

2. Environnement (44 dossiers)

Les réclamations concernent pour l'essentiel différentes problématiques environnementales (nuisances sonores, dépôts de déchets, feux domestiques, …). Elles portent davantage sur des griefs de riverains à l'encontre de leur voisinage plutôt que sur les actes administratifs de la Région wallonne.

L'analyse de ces réclamations, qualifiées « d'incivilités environnementales », confirme que les compétences dévolues tantôt à la Police de l'environnement, tantôt aux communes, sont souvent mal comprises.

Ainsi, il n'est pas rare de faire appel à l'Administration wallonne pour des problèmes qui relèvent davantage de la salubrité et de la tranquillité et dont l'impact environnemental est faible.

Outre l'explication requise pour une meilleure compréhension du contexte, le Médiateur réoriente les réclamants vers les autorités communales, pouvoir de proximité qui, avec le concours de la Police locale, reste en première ligne pour lutter contre les infractions au cadre de vie.

Quant aux réclamations relatives à la procédure du permis d'environnement, elles restent marginales.

3. Distribution d'eau (125 dossiers)

Les motifs des réclamations dans la distribution de l'eau concernent la facturation, les surconsommations, la pression et le débit de l'eau, ou des erreurs de relevés du compteur ou encore la qualité de l'eau. Ces sujets ont été l'occasion de discussions franches et claires ainsi que d'une collaboration efficace, fructueuse et constructive entre le service du Médiateur et la SWDE.

Il faut d'ailleurs souligner d'emblée que de nombreuses réclamations téléphoniques, retransférées à la SWDE, ont pu être résolues à la satisfaction des usagers ou clarifiées endéans les 48 heures. Les situations de surconsommation sont encore trop fréquentes et leurs conséquences financières peuvent être particulièrement dramatiques. Le Médiateur réitère la recommandation à la SWDE de procéder, partout où cela est techniquement et financièrement réalisable, à des vérifications régulières par compteurs de sous zones ou de quartiers, afin d'alerter au plus tôt les consommateurs en cas de variation importante de consommation.

Sous la précédente législature, le Ministre compétent avait demandé à la SPGE d'organiser un groupe de travail sur la problématique de la surfacturation d'eau engendrée par une fuite. À ce jour, la réflexion n'a pas évolué.

Dans des situations où les fuites d'eau étaient difficilement décelables, la SWDE fait généralement preuve de souplesse. Elle a accepté d'octroyer une réduction en facturant la partie de la consommation due à la fuite au tarif « prix de revient à la production » et a également consenti un étalement des paiements et l'ajustement des acomptes intermédiaires.

Au vu des difficultés financières rencontrées par certains consommateurs dans les hypothèses de surconsommation, nous avions suggéré d'indiquer sur toutes les factures de la SWDE l'existence du fonds social de l'eau et la marche à suivre pour bénéficier de cette aide. Relevons que cette recommandation est bien suivie par la SWDE et qu'il faut souligner que cet organisme a pris l'option de ne plus recourir systématiquement aux huissiers de justice, pour récupérer ses créances. Elle privilégie le recouvrement amiable de celles-ci.

Des réclamations ont également mis en cause le principe de solidarité locataire-propriétaire. Ce principe de solidarité a été fortement nuancé par l'adoption du décret du 12 février 2004, et peut-être écarté dès lors que le propriétaire a avisé le distributeur du changement de locataire. Le propriétaire a obligation de communiquer dans un délai de 30 jours le changement d'occupation du bien, ou précisant l'identité des usagers entrants et sortants ainsi que de l'index du compteur. Lorsque cette formalité n'est pas remplie, il est difficile de demander à la SWDE de dégager le propriétaire de toute responsabilité quant à l'impayé des factures des usagers récalcitrants.

Les réclamations mettent également en cause les délais de recouvrement qui sont, parfois, relativement longs. Ces délais font également apparaître une question relative à la prescription des créances de la SWDE qui, conformément aux dispositions du code civil, est de 5 ans. Dans certaines hypothèses, comme celle où le propriétaire a été confronté aux difficultés d'une procédure d'expulsion, le Médiateur a suggéré un délai de prescription inférieur. Sans être fermée à une appréciation au cas par cas, en fonction des équilibres en présence et du principe d'équité, la SWDE ne souhaite seulement pas instaurer une prescription différenciée, de 3 ans par exemple.

Enfin la SWDE s'est engagée à fournir la meilleure information possible aux propriétaires louant leurs habitations en insistant sur le respect de l'obligation qu'ils ont de prévenir dans le délai conforme la SWDE du changement du locataire, pour être dégagé de toute responsabilité.

4. Transport en commun (28 dossiers)

Outre le constat du peu de réclamations dans un domaine qui concerne pourtant de très nombreux usagers, l'objet des réclamations reste constant et évolue peu. Des problèmes ponctuels visent les surtaxes, les modifications d'itinéraires, les nuisances générées par le placement d'un abribus ...

Compte tenu de la structure commerciale qui existe pour les transports en commun wallons, les Sociétés TEC sont en contact direct avec leur clientèle. On peut donc en déduire que de nombreux litiges sont réglés, par le biais notamment des Maisons du TEC et des points de contact à la disposition du public.

5. Transport scolaire (16 dossiers)

M. le Médiateur a traité quelques dossiers de transport scolaire, mettant en exergue les difficultés d'application de la réglementation en vigueur. Il relève la résolution du Parlement wallon du 2 mars 2011 demandant notamment au Gouvernement d'évaluer le décret du 1er avril 2004 en consultation avec les représentants du secteur et d'objectiver l'accès au transport scolaire.

Les mesures qui devraient être prises prochainement à la suite des conclusions du groupe de travail interministériel devraient permettre la restructuration de l'offre notamment en généralisant l'application des mesures de prise en charge afin de mettre fin aux situations transitoires qui ont conduit à un traitement différencié, quelques fois, au sein d'une même famille et de dégager des capacités supplémentaires pour améliorer la qualité des services.

ÉCHANGE DE VUES

M. Borsus remercie M. le Médiateur pour le rapport et pour le travail extrêmement important, apprécié tant du point de vue parlementaire que du point de vue du citoyen.

Plus particulièrement, l'élément urbanistique retient son attention en raison de l'injustice fondamentale concernant les infractions urbanistiques. D'une part, le Médiateur constate un défaut d'effectifs pour le contrôler. Ensuite, un certain nombre d'infractions ont été identifiées, eu égard à la complexité et à l'incertitude de la procédure transactionnelle actuelle, avec, par exemple, une transaction acceptée mais le permis n'est pas délivré, ou avec un montant transactionnel de certaines infractions totalement disproportionné. Le Médiateur observe qu'un certain nombre d'intervenants publics ne donnent pas suite, sous forme de procès-verbaux, à des infractions dont ils ont connaissance et que, par ailleurs, un certain nombre d'éléments infractionnels sont instrumentalisés dans tel ou tel conflit de voisinage, par des riverains ou des tierces personnes qui utilisent le biais des infractions pour amplifier ou instrumentaliser une querelle antérieure. Le fait que le Médiateur propose une modification de la législation est intéressant et dénote un réel problème dans l'équité de gestion des infractions d'urbanisme.

Plus particulièrement, il relève des problèmes quant à la définition, à l'objet ou à la compréhension juridique de la législation et du cadre des infractions d'urbanisme. Quand autant d'institutions, administrations, interlocuteurs, ou le Médiateur lui-même expliquent que la législation est complexe, changeante et difficile, on se trouve quasi dans une situation d'excusabilité de l'infraction.

Il n'y a pas de définition de ce qui est ou non susceptible d'être autorisé ou plus encore de ce qui doit requérir ou non un permis d'urbanisme, par exemple sur la notion de modification sensible de relief du sol. La simple modification du relief du sol n'est pas soumise à permis, la modification sensible bien, or, il n'y a nulle part de définition de la modification sensible du relief du sol. Bien plus, la jurisprudence est disparate, et les réponses ministérielles ont été différentes, par exemple concernant la définition de modification sensible du relief du sol.

Dès lors, n'y a-t-il pas une injustice flagrante par rapport au citoyen poursuivi parce qu'il aurait commis une infraction, n'ayant pas sollicité un permis préalable avant d'exécuter une modification sensible du relief du sol ?

Certains services communaux ou de police disent : « c'est en-dessous de 50 cm d'une modification d'une certaine superficie », d'autres : « c'est 70 cm».

D'où la question : à l'instar de la modification sensible du relief du sol, le Médiateur est-il confronté à une incertitude quant à une définition de ce qui est soumis à l'obligation de permis préalable ?

Le deuxième élément concerne les aléas d'inondation. Le cas évoqué du permis de lotir et de l'exposition aux aléas d'inondation est extrêmement intéressant. Par contre, les questions concernant la redevance de gestion de dossier devraient trouver réponse sous forme d'instruction ministérielle. En effet, lorsque les Communes disposent de la circulaire concernant les budgets, taxes et redevances, elles peuvent baliser. Le choix du Gouvernement est-il une redevance *sensu stricto*, appliquée suivant les coûts exposés pour traiter le dossier, en ce compris les coûts d'envoi de publications, ou, une redevance au montant forfaitaire ? En ce qui le concerne, le montant forfaitaire n'est pas fondé, quand on sait que le montant réellement exposé pour traiter un dossier varie, suivant que, par exemple, on doive faire des mesures particulières de publicité ou autres.

Concernant ce mécanisme de redevance forfaitaire, est-il dans l'intention du Gouvernement, soit de donner un message, notamment via la circulaire budgétaire ou une autre circulaire, d'initiative du Ministre des pouvoirs locaux? Le cas échéant, l'approche sera-t-elle plutôt de considérer qu'on paie à l'euro près les frais additionnels exposés ? Ou bien la formule forfaitaire peut elle être acceptée, auquel cas, comment définir les dimensions raisonnables d'un forfait pour la gestion de dossier ? La somme de 250 euros paraît-elle normale, raisonnable ?

M. Stoffels relève que depuis que l'institution du Médiateur, en 1994, près 90 recommandations ont été mises en forme, ou proposées. Certaines sont réactivées, d'autres abandonnées, d'autres encore sont tombées en désuétude.

Parmi les réactualisées, certaines conservent leur pertinence et reviennent d'année en année. D'autres disparaissent. Le caractère récurrent découle probablement d'une absence de consensus sur la recommandation, ou sur les moyens de mise en œuvre.

Il souhaiterait un bilan des recommandations des années antérieures pour mesurer le suivi pratique des recommandations. Tous s'accordent en séance de commission pour dire combien le rapport est utile. Quand ils font un an plus tard, le suivi de leurs recommandations, les Commissaires se disent parfois étonnés de l'incohérence de leurs propres propos. Le Médiateur a-t-il l'impression, pour l'aménagement du territoire et l'environnement, que ses recommandations ont été suivies d'effets ?

Deuxièmement, sur le nombre de dossiers introduits – indépendamment des dossiers liés à la radio-télé-redevance – les services de la fiscalité et de l'aménagement du territoire, du logement, du patrimoine et de l'énergie, mènent le hit-parade des réclamations avec 762 réclamations introduites dans le cadre de la DGO4, dont les compétences se partagent entre 3 Ministres.

C'est dire que la problématique de l'aménagement du territoire reste, malgré tous les efforts du passé, toujours une assez complexe, qui s'avère, pour bon nombre de citoyens mais aussi pour bon nombre de praticiens du CWATUPE, une œuvre difficile à mettre en œuvre.

Une autre chose que le Médiateur déplore et stigmatise, c'est l'existence de jurisprudences administratives internes, sans fondement légal. Il s'agit de l'interprétation par l'administration de ce que l'administration croit être la volonté du Gouvernement ou du législateur. Ce qui dérange c'est que cette jurisprudence soit interne et donc, que le particulier, le conseiller ou le candidat bâtisseur découvrent, au cas par cas.

Depuis des années, le Commissaire a posé mille et une questions parlementaires, orales ou écrites, pour demander aux Ministres successifs d'interpréter les dispositifs réglementaires pour que la clarté soit donnée à l'ensemble des réglementations, officiellement, de façon à ce que tout le monde puisse la lire au moins dans les textes ou dans les rapports du Parlement. Disposer d'une jurisprudence interne ne va pas dans ce sens.

Il souhaiterait aussi savoir, pour l'aménagement du territoire, si la situation s'améliore et comment le Gouvernement donne suite aux interprétations et aux questions parlementaires. Il a l'impression que l'administration suit assez régulièrement sa propre jurisprudence plutôt que celle évoquée en commission.

Pour revenir plus particulièrement aux compétences du Ministre de l'aménagement du territoire et de l'environnement, on ne peut passer sous silence la gestion des infractions, d'autant qu'à intervalles réguliers, le Médiateur, ou des parlementaires, interviennent auprès du Gouvernement sur ce dossier, que ce soit pour les difficultés de rédaction des PV, d'infractions aléatoires ou sur le fait que bon nombre d'infractions résultent d'une dénonciation. Selon lui, il faudrait responsabiliser le dénonciateur autant que celui a commis l'infraction, pour éviter que l'aménagement du territoire et l'urbanisme ne deviennent un terrain permettant de se venger par rapport à leurs voisins. La lecture du Rapport le motive pour proposer avec fermeté, lors de la réforme du CWATUPE, d'être particulièrement attentif à cet aspect. Dans ce sens, il a avancé plusieurs propositions de décret invitant le Gouvernement à différencier infractions graves et banales.

Il plaide également pour qu'au bout d'un certain temps, il y ait prescription. Il n'accepte pas que les autorités, locales ou régionales, passent une vingtaine d'années sur le même objet, sans aucun commentaire et soudainement, lorsque l'objet commence à déranger, qu'il fasse l'objet d'une procédure d'infraction. Il doit y avoir, à un certain moment, une prescription comme il doit y avoir un découplage entre la procédure en matière de régularisation et la demande d'un permis d'urbanisme pour un projet. Beaucoup trop d'indépendants, d'agriculteurs se trouvent freinés dans leur développement tant que ce qui existe n'a pu être régularisé. Le Médiateur propose une recommandation 2011/13 en matière de permis de régularisation : « il y aurait lieu d'entamer une réflexion sur l'opportunité de modifier le CWATUPE afin de régler de manière *ad hoc* la question des permis de régularisation. La disposition prévoirait la possibilité de fixer, dans le dispositif du permis, le montant de l'amende transactionnelle. Le pareil permis ne serait exécutoire qu'après production de documents attestant du paiement de l'amende transactionnelle ». Cela lui paraît être de bon sens et une réponse tout à fait pratique, par rapport à une situation difficile. Il souhaiterait connaître le sentiment du Ministre par rapport à cette recommandation du Médiateur.

Une deuxième problématique a été évoquée par M. Borsus : le lotissement non périmé situé dans une zone d'inondation où la demande de permis d'urbanisation aboutit à une interdiction de construire. Complémentairement aux propos de M. Borsus, nous sommes ici devant l'incohérence de la cartographie wallonne. C'est bien sûr un chantier gigantesque

auquel il faut consacrer le temps nécessaire, mais il demande une accélération visant notamment à rendre beaucoup plus cohérentes les différentes cartographies.

Dans le rapport, il a découvert qu'un courrier du Ministre du 20 septembre a été envoyé à un M. Z l'invitant à introduire une demande de permis d'urbanisme dérogeant aux prescriptions du permis de lotir, en précisant que la seule garantie pouvant être donnée étant que, dans le cadre d'un éventuel recours, la plus grande attention serait donnée à l'instruction du dossier. Il est conseillé au demandeur d'introduire un dossier; même si en 1re instance il est battu, il sera entendu en recours, en 2e instance. Pour ce qui concerne une procédure transparente, c'est étrange, d'autant plus que c'est justement ce genre de pratique qu'on a toujours reproché, d'être trop près du citoyen, pour conseiller certaines démarches.

La troisième remarque concerne également un point relevé par M. Borsus : le règlement « redevance » destiné à couvrir les frais administratifs liés au traitement des demandes de permis d'urbanisme, de lotir, d'urbanisation.

Suivant les communes, les frais demandés sont parfois peu significatifs, mais parfois très importants, jusque 250 euros. Où se situe la limite ? Il lui semble que lors de l'octroi de permis, donner des informations aux candidats bâtisseurs, résoudre des problèmes en matière de servitudes publiques, sont autant de tâches qui nécessitent un travail fouillé. Mais est-il légitime et correct d'adresser aux citoyens une facture sans une règle qui évite de facturer un certain nombre de paramètres tels que le temps de travail du conseiller en urbanisme ?

Pour ce qui concerne l'eau, 112 dossiers ont été constatés. Cela concerne des dégâts occasionnés dans une habitation suite à des raccordements mal opérés ou des réclamations par rapport au compteur incorrectement installé, ou de fuites difficilement décelables, des manques de pression, des coupures jugées intempestives, ...

La SWDE a démontré une grande capacité de réaction. Ce qui est plus surprenant, c'est que lorsqu'on reprend les différents rapports du Médiateur dans les matières environnementales, les réclamations sont souvent les mêmes notamment concernant la confusion des rôles entre les différents niveaux de pouvoir en matière de gestion des infractions et incivilités environnementales. En effet, les communes, les provinces, les régions sont concernées.

Comment rendre les politiques plus efficaces et les procédures plus transparentes ? Quels sont, par rapport à ce constat que l'on retrouve dans le rapport, les pistes étudiées et mises en œuvre par le Gouvernement ?

Mme Cremasco voudrait faire 2 remarques en son nom propre et en celui de son Groupe. Les constatations par rapport au CWATUPE et à l'aménagement du territoire en général, sont récurrentes, comme le Médiateur l'a mis en évidence.

Deuxièmement, par rapport à la surfacturation, la consommation énorme est facturée majoritairement au coût-vérité; le Médiateur relève que des adaptations sont possibles avec la SWDE, mais globalement, on n'a pas vraiment de solution par rapport à la télésurveillance. *In fine*, on a des adaptations de facturation mais les robinets coulent et restent ouverts. La préoccupation est sociale, mais aussi environnementale.

Sous la législature précédente, une réflexion avait été entamée dans ce sens. Est-elle toujours en cours ? N'est-il pas un peu court de dire que la télésurveillance coûterait trop cher ? On va donc essayer, dans un premier temps, de réduire les factures, de faire des accommodements par rapport à la facturation et le délai, mais rien de substantiel sur le fonds. Cela la gêne quelque peu.

M. le Médiateur revient sur les interventions de M. Borsus. Depuis nombre d'années, ce problème en matière d'aménagement du territoire est évoqué. Lors du premier rapport du Médiateur, en 1995, une phrase indiquait : « La Région wallonne fonctionne bien mais il y a un domaine où cela ne va pas, l'urbanisme et l'aménagement du territoire », ce qui avait suscité des réactions virulentes de la part des acteurs administratifs de l'époque…

La matière a beaucoup évolué. On pourrait considérer qu'une centaine de réclamations, c'est relativement minime par rapport à son importance. Il y a 15 ans, la Région avait encore un certain nombre de prérogatives et les exerçait avec beaucoup de force. On avait mis en place des réflexions avec les fonctionnaires délégués.

Aujourd'hui, l'aménagement du territoire étant largement délocalisée au niveau des communes, les demandeurs de permis s'adressent beaucoup moins aux services régionaux et, *a fortiori*, au Médiateur. Dans le processus d'infraction urbanistique, de nouveaux mécanismes existent depuis 4 ou 5 ans. Dès leur mise en place, ils ont suscité certains problèmes, notamment sur le fait de dresser procès-verbal. Le prédécesseur de M. le Ministre, M. Antoine, avait réuni les procureurs autour du procureur général pour voir l'attitude des parquets à ce sujet. Il y a donc eu des initiatives, des concertations mais malgré tout, certains problèmes subsistent.

Cette réflexion doit être poursuivie. De plus en plus, on sent une volonté d'instrumentalisation des conflits de voisinage et une certaine réticence de l'administration. Quand le Médiateur reçoit des réclamations, il essaye de voir derrière l'interpellation qui est faite s'il n'y a pas un règlement de compte entre 2 voisins qui se vengent. L'autorité publique est là pour défendre l'intérêt général et non l'intérêt de 2 personnes qui ne s'entendent plus.

M. Borsus posait la question de certaines définitions dans le domaine de l'aménagement du territoire. Cette enceinte est bien placée pour apporter les définitions adéquates. Dans le domaine de l'aménagement du territoire, qu'est-ce qu'une modification sensible du relief du sol ?

Comme M. Stoffels, M. Borsus a évoqué les 2 cas repris dans le Rapport, à la fois sur la couverture des frais et sur la redevance communale sur des frais d'intervention dans l'octroi d'un permis d'urbanisme. Cette question qui choquait quelque peu lors de la mise à l'examen du dossier, a néanmoins reçu des réponses adéquates, autant de la part du Ministre que des autorités communales. Néanmoins il a fallu insister pour obtenir certaines précisions.

Quand on parle de prestations, on peut estimer que lorsqu'on s'adresse à une commune pour un acte d'état civil, il y ait une redevance, mais quand il s'agit de payer des prestations sans que l'on ne soit en mesure d'évaluer la teneur de la prestation, on se situe entre le droit privé et le droit public. Les réponses ne sont pas nécessairement satisfaisantes mais elles correspondent à une vérité du moment.

En ce qui le concerne, il n'était pas présent lorsque M. Dodrimont a posé une question sur les zones et les risques liés à l'inondation, derrière la complexité juridique que soulèvent les incertitudes cartographiques, il y a les changements inhérents aux zones d'aléas. Elles peuvent toujours être surévaluées, sous-évaluées ou modifiées, peu importe. Mais derrière cela, il y a des personnes qui ont investis et pour qui cela pose des problèmes.

Concernant le problème de l'eau soulevé par Mme Cremasco, par rapport à la situation sociale résultant des situations de surconsommation, il comprend les préoccupations environnementales, mais ces hectolitres ne feront pas la différence. Le volume d'eau perdu par année en Wallonie représente des millions d'hectolitres. Ici, on parle de quelques centaines ou milliers de m^3. Toutefois, cela cause des situations préjudiciables pour les consommateurs. Lorsqu'un robinet d'eau fuit sans qu'on ne le voit, cela peut représenter une facture de 12 à 15 000 euros sur lequel on enlève la taxe-vérité, certes, mais les montants restent énormes.

À une époque, le Médiateur avait émis une proposition libre et volontariste pour les usagers, pour leur permettre de faire installer, à l'entrée de l'habitation, un compteur de contrôle de façon à voir l'évolution de leur consommation. Cette recommandation n'a pas retenu l'attention, ni de la SWDE, ni du Parlement. Il n'y a pas de solution parfaite. Surveiller des sous-bassins ou des rues ne peut fonctionner que si on le fait systématiquement.

Il faudrait ouvrir davantage la réflexion pour une sécurité plus importante aux consommateurs.

Les propositions de la SWDE sont positives, mais la réflexion devrait aller plus loin. En outre, on parle de la SWDE, l'organisme principal, mais il ne faut pas oublier les nombreux autres acteurs publics.

Concernant la récurrence des recommandations et des constats, le Médiateur ne se saisit pas d'initiative. Un problème révélé par le Rapport du Médiateur peut en cacher d'autres, dont il n'a pas connaissance parce que tout le monde ne le connaît pas. C'est un problème récurrent : nos concitoyens sont devant une complexité croissante par rapport à la réglementation, aux recours, aux contacts avec l'administration. Or, à l'avenir, cette complexité administrative et juridique sera accentuée, sans parler de la mise en œuvre de la 6e réforme de l'État.

Le rapport de proximité des citoyens avec l'institution régionale sera de plus en plus complexe. Le Médiateur essaye d'apporter des solutions de clarification, de transparence et ce type de réflexion pourrait amener non seulement des solutions, mais aussi ouvrir une autre culture, pour des solutions d'accessibilité au service public, avec une administration qui reste proche, et avec laquelle il peut y avoir un rapport direct.

M. le Ministre remercie le Médiateur pour ses rapport et explications. Il aimerait insister sur quelques points.

D'abord, pour tout ce qui concerne l'aménagement du territoire, le Médiateur a souligné, l'intérêt de l'évaluation du CWATUPE en cours. De nombreuses dimensions ont été évoquées dans le débat, et feront partie de cette évaluation. Il faudra tenir compte des recommandations et voir à quelle décisions politiques elles aboutiront.

Ceci étant, il insiste sur une contradiction réelle à laquelle on risque de devoir faire face. On ne peut pas à la fois souhaiter des réglementations extrêmement précises et difficilement interprétables, et en même temps permettre un aménagement du territoire qui, par définition, ne peut se décliner uniquement par des règlements.

Il entend bien l'interprétation faite et les demandes qui y sont liées, par exemple, par M. Dodrimont, en ce qui concerne les cartes d'aléa d'inondation. Cependant, il est contradictoire de dire : « Il faut pouvoir faire de l'analyse au cas par cas, et en même temps, une réglementation très précise pour qu'il n'y ait pas d'interprétation possible ».

Cette demande est fondamentalement contradictoire mais se retrouve dans différentes interventions. L'aménagement du territoire n'est pas l'environnement et donc, la législation se traduit différemment et intègre des principes nécessairement différents. Il insiste sur les cartes d'inondations : le travail est en cours, il progresse.

Cependant, ce travail général sur la politique à mener en matière d'inondations, et notamment sur les cartes, est coordonné par le Ministre-Président.

Reste la difficulté de ne pas tomber dans des réglementations trop précises et qui peuvent amener un excès d'utilisation en raison de troubles de voisinage, ce qui instrumentalise l'aménagement du territoire.

S'il est vrai que le permis de lotir confère des droits, cela n'implique pas l'impossibilité de remettre en question le principe de pouvoir construire et d'obtenir le permis sur ses parcelles. Le permis de lotir constitue une étape importante

mais les connaissances du site peuvent évoluer, comme par exemple, d'avoir à un moment donné, connaissance d'un risque karstique sur une parcelle.

Le Médiateur a raison d'insister sur les engagements financiers des citoyens par rapport à un projet, mais le fait pour l'autorité publique d'accepter une construction dans une situation où des risques sont connus au moment d'octroyer le permis, implique aussi des risques financiers ultérieurs, voire même de sécurité pour le demandeur.

Il n'y a pas de réponse évidente, même si il faut souhaiter une plus grande simplification des réglementations et une plus grande lisibilité tenant compte de ces différents principes. Pour la question des constats d'infractions, il y a aussi la possibilité donnée aux communes de permettre aux agents contractuels d'établir les PV, ce qui permet d'augmenter le personnel mis à disposition pour ce type de constat.

Il se réjouit du bon travail et du bon dialogue notamment avec la SWDE pour le secteur de l'eau. Les éléments cités sont pris en considération par les différents interlocuteurs. Le travail du Médiateur est tout à fait utile de ce point de vue.

De même, il remercie les Commissaires pour les constats posés en matière de transport scolaire. Un travail d'ajustement est en cours. Cela reste un sujet sensible, pour lequel des améliorations interviennent année après année malgré les moyens limités et l'augmentation du nombre de personnes transportées. Ce sont des défis qui ne sont pas évidents à rencontrer.

Mme Cremasco comprend très bien la dimension environnementale relative à la SWDE, et elle la met également en évidence, en faisant bien la corrélation entre les 2, sans privilégier l'un ou l'autre. L'ampleur du problème est grande, elle y a été elle-même confrontée.

RAPPORT

La confiance est accordée à l'unanimité au Rapporteur et à la Présidente pour l'élaboration du rapport.

Le Rapporteur, La Présidente,

W. Borsus. V. Cremasco.

4. ANNEXE 3

EXAMEN DU SEIZIÈME 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)

PAR LA COMMISSION DE LA SANTÉ, DE L'ACTION SOCIALE ET DE L'ÉGALITÉ DES CHANCES

EXPOSÉ DU MÉDIATEUR DE LA RÉGION WALLONNE

Durant l'exercice 2010-2011, 3 309 réclamations ont été instruites, soit une diminution de 6,1 % par rapport à l'exercice précédent (3 524 dossiers).

Le volume des dossiers irrecevables (778) demeure dans une moyenne identique d'année en année.

1 902 dossiers 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 instruction et, le plus souvent, qu'elle n'a pas donné lieu à interpellation de l'administration), tandis que 1 545 se sont avérés fondés. 65,5 % (soit 1 012 dossiers) ont fait l'objet d'une reconsidération totale ou partielle de la part de l'administration dans un sens favorable au réclamant. Dans les autres cas (533 soit 34,5 %), l'administration a estimé ne pas pouvoir revoir sa position.

Sur les 3 309 dossiers instruits, 2 994 concernent directement une autorité régionale wallonne, dont 2 366 le Service Public de Wallonie et 628 les Organismes d'Intérêt Public.

Cet exercice, comme le précédent, est caractérisé par un nombre important de dossiers concernant la fiscalité régionale (973 dossiers dont 716 relatifs à la radio TV redevance) et les primes à l'énergie (468 dossiers). On relève également une constance du nombre de réclamations dans les autres matières : logement social (307), aides au logement (152), urbanisme (113), distribution d'eau (112).

Depuis plusieurs exercices, la hausse des réclamations via le formulaire électronique et par mail se confirme. 49 % des dossiers ont été réceptionnés par ce biais. Corollairement, la fréquentation des permanences diminue (13,33 % de réclamations orales, alors qu'au cours des exercices précédents celle-ci avoisinait les 25 %). Cette situation a amené le service du Médiateur à remodeler le fonctionnement de son réseau, en privilégiant la nécessité d'une prise de rendez-vous et le contact téléphonique préalable, qui permet, en de nombreuses hypothèses, de clarifier une situation du réclamant et de déterminer avec lui une procédure adéquate qui ne nécessite pas toujours un déplacement.

En conséquence, les « points de contact » du Médiateur subsistent partout sur le territoire wallon, sous la forme de permanences bimensuelles à Mons, Charleroi, Liège, et sous la forme d'un contact personnalisé préalable dans les autres localisations.

Ce nouveau système, qui s'adapte à l'évolution des besoins et à une meilleure utilisation des ressources humaines et qui permet de maintenir une accessibilité optimale, est effectif depuis mai 2011.

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 un projet « remontée d'opinion », auquel a été associé, dès sa conception, le service du Médiateur.

Depuis septembre 2011, les appels téléphoniques, à l'instar de ceux reçus par le téléphone vert du SPW et des Espaces Wallonie, sont encodés dans un logiciel informatique commun permettant un recensement des appels téléphoniques.

En 2005, toute l'équipe du Médiateur s'est engagée dans une démarche de progrès qui a abouti, en 2010, à une 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 et à la gestion de la communication.

Dans ce cadre, 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 (accueil, écoute, traitement et suivi du dossier…).

Après près d'un an de cette pratique, 1 498 enquêtes ont été adressées avec un retour significatif de 611, soit une moyenne de 40 %.

Sur 611 enquêtes reçues et complétées, 74 % des personnes interrogées se disent « satisfaites » (11 %) et « totalement satisfaites » (63 %). Les enquêtes qui reviennent avec des éléments d'insatisfaction sont analysées, notamment avec l'agent traitant, lors des 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 du fait que le réclamant n'a pas obtenu ce qu'il escomptait en termes de résultat.

Ce baromètre de la satisfaction est, dans tous les cas, un outil très important dans l'analyse et l'évolution des pratiques.

En ce qui concerne l'intégration des personnes handicapées, le nombre de réclamations est stable eu égard aux précédents exercices : 52 dossiers relatifs à l'AWIPH et 11 concernant la DGO5.

Ainsi, dans le domaine de l'intégration de la personne handicapée, on retrouve : l'antériorité de l'acquisition de l'aide matérielle, la limite des 65 ans, la simplification des procédures d'intervention dans l'achat des produits absorbants, …

Ces sujets sont, par ailleurs, en cours d'examen au sein de la Commission d'évaluation de l'arrêté du 14 mai 1999, qui devrait rendre son rapport prochainement.

Acquisition du matériel avant l'introduction de la demande

Des réclamations émanent de personnes qui ont acheté le matériel avant d'introduire la demande à l'AWIPH. La décision de refus d'intervention au motif que l'acquisition du matériel est antérieure à l'introduction de la demande, peut s'avérer lourde de conséquences à l'endroit de certaines familles. À l'instar des exercices précédents, le Médiateur réitère sa recommandation demandant qu'une réflexion soit engagée sur la nécessité de maintenir cette disposition réglementaire.

Produits absorbants

Les trois précédents rapports soulignaient les difficultés que rencontrent les personnes polyhandicapées qui souffrent de pathologies irréversibles, dans le cadre de l'achat des produits absorbants. Le Médiateur a recommandé une simplification globale des démarches administratives et, notamment, l'abandon de l'obligation d'introduire des demandes de prolongation de l'aide.

Le renouvellement de la décision constituant toujours une étape obligatoire selon les termes de la réglementation, la plupart des Bureaux régionaux de l'AWIPH fixent, dans le cas de figure précité, une durée de validité de 5 ans de la décision d'octroi de l'intervention, ce qui revient à reconnaître le caractère irréversible du handicap. Cette recommandation de simplification globale de la procédure est maintenue dans le cadre de la prochaine révision de la réglementation.

Dans le même registre, deux réclamants ont interpellé M. le Médiateur concernant l'arrêt d'intervention de l'AWIPH dans le prix des langes de personnes handicapées, désormais hébergées en maison de repos et de soins. Ces personnes ont vu, dans le même temps, le prix de journée d'hébergement augmenter et l'arrêt de l'intervention de l'AWIPH. Elles se demandaient également si elles pouvaient néanmoins bénéficier d'une intervention lorsqu'elles revenaient en famille.

Depuis le 1er juillet 2010, les maisons de repos et maisons de repos et de soins ont été tenues d'intégrer solidairement le prix des langes dans le coût journalier de tous les hébergés. Ceci a eu des effets dans l'augmentation du prix journalier pour tous les hébergés, y compris ceux qui n'en ont pas le besoin et dans le fait que l'AWIPH n'intervient plus dans le coût du matériel absorbant et que seuls des achats éventuels lors de retours en famille, sur production de tickets de caisse, pourraient encore être pris en compte. Cette situation mérite, elle aussi, quelques clarifications.

Assistance électrique sur voiturette manuelle

Six médiations ont été entreprises au sujet de la motorisation de voiturettes manuelles. Aucune n'a pu aboutir à une révision de la décision de refus de l'AWIPH. En effet, l'AWIPH a fait valoir une interprétation impérative de la réglementation, en l'occurrence de l'article 8 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 14 mai 2009, lequel édicte qu'aucune dérogation n'est prévue concernant la prise en charge d'adaptations de voiturettes qui ne figurent pas dans la liste des remboursements de l'INAMI.

M. le Médiateur a soulevé l'incohérence de la situation engendrée par ces décisions. Ces modes d'assistance électrique présentent des caractéristiques telles que la souplesse d'utilisation, le volume d'encombrement, le poids, le maintien d'une légère mobilité des membres qui correspondent aux besoins concrets de certaines personnes handicapées, notamment dans le cadre d'une aggravation progressive du handicap.

Les demandeurs ne peuvent, entre autres, pas introduire de recours auprès de l'INAMI, dans la mesure où, bien évidemment, les médecins-conseils ne se positionnent pas sur du matériel « non nomenclaturé ».

L'AWIPH a informé le Médiateur qu'une réflexion commune avec l'INAMI était en cours au sein du Conseil technique des voiturettes, concernant la révision de la nomenclature des prestations de santé. L'Agence a attiré l'attention de ce Conseil sur la nécessité de reconnaissance des aides à la propulsion par l'INAMI et espère que cette avancée sera retenue. Toutefois, si ce n'était pas le cas, l'Agence qui s'est engagée dans un processus d'évaluation des impacts de l'arrêté du Gouvernement wallon du 14 mai 2009 relatif à l'aide individuelle, se dit prête à envisager une intervention, dans sa propre réglementation, en matière d'aide à la propulsion électrique.

Relativement aux maisons de repos, les réclamations concernent essentiellement la qualité des soins ou la facturation des services dans les maisons de repos. Ces plaintes, au nombre de cinq sont transférées à la DGO5 pour instruction par les services d'inspection.

À cette occasion, le Médiateur a pu observer que les délais d'inspection, pour des faits qui ne portaient pas atteinte à la sécurité des personnes, étaient parfois très longs (6 mois) et engendraient un mécontentement, ou, à tout le moins, une impatience des réclamants. Les cas demeurent, toutefois, isolés.

Les délais de liquidation de diverses subventions à des associations agréées ont fait l'objet de plusieurs interpellations auprès du Médiateur. Les retards de paiements des subventions à des services agréés par la DGO5 continuent à poser des problèmes de trésorerie et de gestion à ces ASBL (33 dossiers analysés en rapport avec la Direction du Contentieux). La question de l'implémentation de la nouvelle comptabilité régionale reste centrale dans cette problématique et permettra sans doute d'apporter des solutions à moyen terme.

La problématique des délais de paiement est transversale, des aides au logement (en particulier les ADeL, les primes à la réhabilitation), aux primes « énergie », aux aides à l'emploi, aux primes à l'investissement, …

Depuis début 2011, il a été convenu d'une réunion mensuelle entre la Direction du Contentieux et le service de médiation, afin de disposer d'informations sur l'évolution des dossiers.

Les effets bénéfiques de ces rencontres bilatérales mensuelles ont pu être observés. La plupart des dossiers peuvent désormais être instruits et clôturés dans les délais plus raisonnables.

ÉCHANGE DE VUES

Mme Bertouille remercie M. le Médiateur pour la présentation annuelle de son rapport, et ce, commission par commission. C'est un exercice périlleux en termes d'organisation de la journée.

De façon générale, en citant le nombre de réclamations le Médiateur a exprimé toute la nécessité de l'institution. En effet, s'il y a autant de réclamations, de contacts avec le service du Médiateur, c'est parce que ce service est nécessaire et parce que c'est un besoin au niveau de la population que d'avoir un endroit où s'exprimer en termes de réclamations, de questionnement et, de réponses que la population veut avoir par rapport à des dossiers, à un sentiment de difficultés ou d'injustice.

Concernant les compétences de la Commission de la santé, M. le Médiateur a dit qu'il allait rappeler à peu près les mêmes choses que les années précédentes. Cela veut-il dire malheureusement que peu de choses qui ont évolué ? L'objectif, en présentant le rapport, est quand même d'améliorer la situation, que les choses évoluent, que les recommandations soient prises en compte et qu'il y ait une avancée en termes de parlement, en termes de projet de gouvernement. Cela signifie-t-il que M. le Médiateur regrette qu'il n'y ait pas eu d'avancée, ni de décision, ni d'amélioration de la situation par rapport en tout cas au rapport précédent?

Mme Bertouille souhaite voir point par point quelles sont les avancées. Mme la Ministre peut-elle donner des éléments d'information à ce sujet?

Concernant la première recommandation quant à l'introduction de la demande, M. le Médiateur souhaite qu'une réflexion soit engagée. Est-ce le cas? Des contacts ont-ils été pris par rapport à l'introduction de la demande avant l'acquisition ou après l'acquisition du matériel?

Concernant l'adaptation des voiturettes électriques, il est compréhensible qu'à l'heure actuelle, en fonction de la réglementation, il ne soit pas possible qu'il y ait une intervention. Une réflexion devrait aussi être menée à ce sujet. Ce n'est pas un des seuls thèmes abordé dans le cadre des tables rondes qui sont instaurées entre l'AWIPH et l'INAMI. L'inexistence de prise en charge dans le cadre de ces adaptations de voiturettes peut avoir des conséquences importantes puisqu'elles ne figurent pas dans la liste des remboursements de l'INAMI. Lorsqu'il y a des adaptations de voiturettes, il s'agit d'une volonté de la personne ou des différents intervenants d'avoir une réflexion la plus logique possible par rapport à une évolution d'un handicap de la personne. Ce point a-t-il été évoqué lors des tables rondes entre l'AWIPH et l'INAMI et qu'en est-il?

En ce qui concerne les produits absorbants, la mutualisation est connue au niveau du prix de journée dans les maisons de repos. Lorsqu'il y a un retour au logement, au domicile de la personne – à moins que son domicile soit resté celui de la maison de repos – il est logique qu'il y ait une intervention qui soit possible et, ce, automatiquement. La réflexion doit être beaucoup plus approfondie que simplement le fait de retourner à son domicile. Qu'en pense Mme la Ministre?

La problématique des plus de 65 ans est un thème récurrent. Si Mme la Ministre est interrogée par rapport à ces plus de 65 ans, elle va parler de la plate-forme « Bien vivre chez soi ».

Mme Bertouille suit pas à pas, l'état d'avancement de cette plate-forme mais pense qu'en termes de communication, il faut être beaucoup plus clair vis-à-vis de la population, de ses attentes et interrogations.

Mme la Ministre peut-elle donner des indications quant à la communication et l'information pour les personnes de plus de 65 ans? En effet, l'oratrice pense que ce n'est pas suffisamment précis.

M. le Médiateur a formulé des remarques concernant les différentes directions générales et notamment la DGO5. Qu'en est-il en termes de personnel, de délai de traitement des dossiers ? Mme la Ministre peut-elle apporter des précisions ?

Mme Pécriaux remercie M. le Médiateur au nom du groupe socialiste et souligne combien il est important pour les parlementaires de pouvoir parcourir le rapport et de voir, au travers de celui-ci, les problèmes rencontrés par la population. C'est un recueil d'informations essentielles. C'est une base énorme pour le travail parlementaire ainsi que pour celui du gouvernement.

Le premier constat vise les recommandations pour les matières qui concernent la présente commission, à savoir l'action sociale, la santé, l'égalité des chances. Elles sont en diminution. Comment faut-il interpréter ces données ? Les recommandations ont-elles été suivies d'effets ? Des améliorations ont-elles été apportées dans le sens indiqué au cours des précédents rapports ? M. le Médiateur évoquait une diminution certes pas énorme mais réelle. Comment qualifier cette diminution?

Dans le cadre de la politique à l'égard des personnes en situation de handicap, en ce qui concerne les produits absorbants, M. le Médiateur reconnaît une amélioration grâce à une simplification globale des démarches administratives. Toutefois, le renouvellement de la décision constitue toujours une étape obligatoire. Mme la Ministre pense-t-elle que quelque chose de précis justifie que cette démarche ultime soit encore nécessaire ?

Enfin, en ce qui concerne le matériel acquis avant l'introduction de la demande, l'AWIPH refuse d'intervenir. Cette recommandation apparaît chaque année dans le rapport de M. le Médiateur. L'année dernière, Mme la Ministre annonçait en réponse que remettre en question ce principe reviendrait à vider de son sens l'important travail de conseil et d'information fourni par l'AWIPH. Ce type de plainte revenant chaque année, une réflexion a-t-elle été engagée pour tenter d'améliorer la situation, tout en préservant les missions de l'AWIPH ?

Mme Salvi remercie à son tour le M. le Médiateur pour son travail et son rapport annuel.

Au nom du groupe cdH, l'oratrice s'interroge quant à savoir s'il ne serait pas intéressant de revoir la manière dont le Parlement fonctionne au niveau du rapport du Médiateur ? Elle a, malheureusement, parfois, le sentiment que les mêmes problématiques reviennent.

Par ailleurs, elle comprend la difficulté, au niveau d'un gouvernement, de pouvoir résoudre dans l'année ce type de difficulté. Elle se demande donc si, à un moment, il ne serait pas intéressant de réfléchir à la manière dont le rapport est présenté quand on sait les lenteurs administratives nécessaires pour pouvoir résoudre une série de dossiers.

Au niveau de l'assistance électrique sur voiturettes manuelles, c'est quelque chose de relativement nouveau. Une évaluation budgétaire a-t-elle déjà pu être faite de ce type de mesure par l'Agence. Y a-t-il éventuellement déjà une série de conclusions ? Dans le contexte actuel, a-t-on aujourd'hui les moyens d'assurer ce type de service sur le long terme ?

Par rapport aux personnes de plus de 65 ans, le Gouvernement wallon a répondu via la création de la plate-forme de soutien à l'autonomie au domicile pour les personnes âgées ou en situation de handicap. Mme la Ministre peut-elle faire une première évaluation de cette plate-forme? Observe-t-on, surtout depuis sa mise en place, que les réclamations des personnes qui ont atteint 65 ans au moment de l'introduction de leur première demande sont moins nombreuses qu'avant 2010 ? Mme la Ministre peut-elle fournir quelques informations sur la manière dont cette plate-forme fonctionne et avec quel type de résultat ?

M. Tiberghien revient sur la problématique des voiturettes et souhaite savoir quelles sont réellement les compétences de la Wallonie ou de l'INAMI. II est important de savoir qui est compétent pour quoi.

Certes dans le cadre de la défédéralisation d'une série de compétences cela deviendra de plus en plus important étant donné que l'aide matérielle reviendra très certainement à la Région.

Par rapport aux aides à apporter aux plus de 65 ans, la recommandation formulée est très juste il existe un manque d'information. La population ne comprend pas bien pourquoi on ne peut pas accéder à l'aide aux personnes handicapées quand on a plus de 65 ans. C'est très compliqué dans le paysage institutionnel belge. Il faut informer mais il faut aussi anticiper le transfert d'une politique – l'aide matérielle – afin d'avoir des réponses.

M. Tiberghien considère qu'en ce qui concerne l'institution du Médiateur, il faut une continuité dans les services et ce d'autant plus avec les transferts de compétence qui vont avoir lieu.

Les changements institutionnels qui seront très importants dans les années qui viennent, nécessiteront d'avoir un service de médiation très performant. Les demandes, justifiées ou non, risquent d'être bien plus nombreuses.

M. le Médiateur reconnaît qu'au vu de la défédéralisation et de la fusion des services de médiation qui s'annoncent, la réflexion sera importante sur les améliorations à apporter à ce service. La continuité sera assurée. Les enjeux seront énormes mais passionnants. Ces défis de société seront intéressants à relever.

M. le Médiateur souligne que le service de médiation est confronté à des difficultés. Il ne s'agit pas de faire une évaluation positive ou négative de l'administration mais de résoudre les difficultés que les gens rencontrent et dont ils font part dans la gestion d'un dossier administratif.

Le problème des plus de 65 ans est évoqué depuis longtemps, il est clairement identifié. D'autres mécanismes existent pour suppléer un certain nombre de choses. Il n'empêche que, malgré toutes les informations aussi précises soient-elles, on ne parvient pas à y répondre. On ne parvient à être à 100 % efficace en termes d'information pour que les personnes puissent prendre conscience de leurs droits. C'est le même cas pour les primes à l'énergie et pour toute une série d'autres domaines. Le monde est de plus en plus complexe et cette complexité est de plus en plus difficile à appréhender malgré la multiplication des moyens d'information, que ce soit l'internet, les dépliants, les guichets de ci ou de là, les centres d'information et d'accueil qui font un travail fructueux et enrichissant en termes de proximité. Malgré cela, et EASI-WAL est d'ailleurs là pour en témoigner, la Région wallonne doit poursuivre le chantier de simplification afin d'essayer d'être le plus en phase possible avec les attentes de nos concitoyens.

Le rapport du Médiateur se doit d'être « la photographie » d'une activité. Il n'est pas exhaustif. Chaque dossier n'est pas repris en tant que tel. Les services essaient à travers certains éléments, de pouvoir mettre le doigt sur ce qui semble être le plus important. Ce rapport n'est pas autre chose qu'un outil de travail pour les parlementaires. Il rappelle que le décret qui instituait le Médiateur donnait au Parlement le soin de rendre public le rapport et d'en faire l'exploitation utile et nécessaire.

M. le Médiateur rejoint la préoccupation évoquée par Mme Salvi quant au fait que le rapport n'est peut-être pas fait de manière assez précise et approfondie dans l'expression des recommandations. Il faudrait peut-être aller plus loin, de manière plus proactive, plus légistique dans un certain nombre de domaines pour que le suivi des recommandations puisse trouver le fil et le canal afin de pouvoir être réalisées.

Il rappelle la proposition de Mme la Ministre lorsqu'elle était parlementaire, quant au suivi des recommandations du Médiateur. Le Gouvernement a, également, dans la DPR actuelle 2009-2014, évoqué la mise en place d'un tableau de bord pour l'évaluation des recommandations du Médiateur, leur avancement, leur évolution, et cætera. Il lui a été dit que le projet était en cours et il exprime le souhait que ce projet se concrétise.

Le suivi des recommandations est important pour le travail des parlementaires, pour le travail de l'institution de médiation et pour le service apporté aux concitoyens. M. Bovesse rappelle toujours que le rôle du Médiateur n'est pas de remettre un bulletin à l'administration. Ce n'est pas de faire la leçon à qui que ce soit, mais c'est d'essayer d'être un lien entre l'action administrative, l'action de l'exécutif, l'action du législatif et d'apporter une petite pierre à l'édifice avec toute la modestie qu'il peut y avoir derrière cette mission puisque le Médiateur n'a pas de pouvoir d'initiative. Le rapport du Médiateur est un outil comme il en existe d'autres, par exemple, le rapport de la Cour des comptes, le rapport d'autres organismes, de conseils consultatifs et autres, qui permettent d'alimenter le débat et la réflexion du Parlement.

M. le Médiateur souhaiterait que certaines remarques disparaissent pour les plus de 65 ans, pour les produits absorbants. Il souligne que le dialogue avec l'AWIPH est vraiment un dialogue ouvert, il y a une volonté de leur part d'essayer de répondre favorablement aux remarques formulées ou, en tout cas, aux interrogations. Maintenant, il existe aussi des contingences législatives, budgétaires, et de conjonctures. Tout cela est un tout et il n'est pas possible, bien entendu, de répondre à 100 % aux attentes du citoyen, sachant aussi que, cela fait partie de notre rôle de pouvoir avoir un esprit critique et analytique au moment où il reçoit une réclamation. Toutes les prétentions qui sont « suggérées » par le biais des réclamations ne sont pas bonnes à prendre à 100 % et il faut aussi avoir un certain recul par rapport à cela.

Il faut aussi se demander ce qu'est un délai raisonnable. Quand un citoyen pose une question ou fait une demande d'aide, il voudrait que tout soit réglé le lendemain. Le Médiateur est parfois confronté à des problèmes complexes qui impliquent une mobilisation à l'administration de plusieurs fonctionnaires, de plusieurs services, il faut tenir compte de tout cet environnement et apprécier les choses dans leur ensemble.

Il n'a aucun regret de devoir répéter un certain nombre de choses. Une confiance s'est établie entre l'institution de médiation et l'administration, ce qui permet véritablement de construire sur de bonnes bases qui sont autres que celles d'une vision antagoniste d'opposition ou de critique. M. Bovesse souligne que l'administration fait un travail remarquable. Lors du premier rapport du Médiateur en 1995, M. Pirot, Médiateur à l'époque, disait que l'administration fonctionnait globalement bien. Après 17 ans, il tire la même conclusion, l'administration fonctionne bien mais il y a, bien entendu, des éléments qui peuvent toujours faire l'objet d'améliorations. Il s'agit d'un processus tout à fait logique.

Les réclamations méritent toutes leur opportunité d'être analysées et de pouvoir tirer un certain nombre de conclusions. Une seule réclamation dans un domaine peut être plus productrice de progrès, d'évolutions, d'améliorations, de

changements que 500 ou 600 dans un domaine où l'on sait très bien que les lourdeurs législatives ou procédurières sont importantes.

Par rapport à cela, il se félicite de la manière dont l'appréciation et l'interprétation des statistiques peuvent être faites, ce n'est jamais qu'une photographie du travail du Médiateur.

M. le Président souligne à son tour l'importance du travail réalisé chaque année. Pour le Parlement, c'est une source d'informations remarquable et formidable. Cela maintient la vigilance des parlementaires en éveil car il est vrai que connaître les demandes des citoyens est important, comme pouvoir les appréhender et pouvoir formuler des recommandations.

Mme Tillieux remercie le Médiateur et toute son équipe. Elle rappelle combien son travail compte pour le Parlement et le Gouvernement même si, effectivement, il semble que les mêmes dossiers reviennent d'année en année.

Il y a des questions qui, indubitablement, portent ou porteront un impact financier extrêmement important s'il fallait y apporter une réponse de manière directe. Comme chacun le sait la situation budgétaire est difficile et il faut composer avec ce paramètre très important.

Et de remercier les députés qui, comme chaque année, écoutent attentivement, améliorent et apportent aussi leurs réflexions face aux situations rencontrées.

En ce qui concerne la question de la procédure d'introduction de la demande d'aide individuelle, Mme la Ministre précise que la volonté est de simplifier ainsi que le prévoit la DPR. La décision de refus d'intervention au motif que l'acquisition du matériel est antérieure à l'introduction de la demande peut, effectivement s'avérer lourde de conséquences pour les personnes et à l'endroit de certaines familles. Une recommandation porte sur la nécessité d'engager une réflexion sur la nécessité de maintenir cette disposition.

Mme la Ministre précise que le principe qui consiste à devoir introduire préalablement une demande avant la réalisation de toute prestation, ne vaut pas uniquement pour le secteur de l'aide matérielle mais vaut pour l'ensemble des interventions de l'AWIPH. C'est important et c'est inscrit dans l'arrêté du gouvernement du 4 juillet 1996 qui porte à exécution du décret de 1995 relatif à l'intégration des personnes handicapées. Modifier une telle disposition réglementaire ne serait pas sans incidence ni, bien sûr, sans impact budgétaire.

Les services de l'AWIPH ont réalisé et réalisent encore aujourd'hui d'importants efforts de communication à cet égard. L'Agence rappelle cette condition lors de chaque séance d'information et de chaque communication. Dans le cadre de demandes de renseignements, le principe est aussi systématiquement communiqué aux demandeurs. Il est aussi mentionné sur le site de l'Agence pour ceux qui recherchent des informations.

L'article 12 de l'arrêté du Gouvernement wallon de mai 2009 qui fixe les conditions et les modalités d'intervention d'aide individuelle à l'intégration des personnes handicapées stipule, en son article 1er que « les prestations d'aide individuelle à l'intégration ne sont prises en charge que si elles sont livrées ou prestées au plus tôt le jour de la date de la demande d'intervention. Les prestations relatives à la réparation d'une aide individuelle à l'intégration peuvent être prises en charge, même si la date des factures relative à ces prestations est antérieure d'au moins de six mois à la date de la demande d'intervention de réparation ». C'est extrêmement précis.

L'achat de l'aide individuelle doit être opéré, livré ou presté au plus tôt le jour-même de la demande d'intervention auprès de l'AWIPH. Il n'est nullement conditionné à un accord préalable de la part de l'Agence. Il convient de garder à l'esprit que l'AWIPH a un rôle important en matière de conseils. Elle a un rôle de conseil à jouer quand les décisions sont prises en faveur des bénéficiaires, en comportant une dimension d'opportunité de l'achat, de l'acquisition et, évidemment, sans aucune automaticité.

L'acquisition ou la réalisation de prestations antérieurement à la demande serait de nature à réduire ce rôle de conseil confié par le législateur à l'AWIPH.

En ce qui concerne, plus précisément, l'assistance électrique sur les voiturettes manuelles, pour pouvoir prendre les interventions en compte, il faut revoir les dispositions d'octroi reprises à l'arrêté du Gouvernement wallon de mai 2009 relatif à l'aide individuelle. Actuellement, celui-ci fait l'objet d'une évaluation ainsi que M. le Médiateur l'a expliqué. Des modifications pourront être adoptées, toujours en fonction des crédits disponibles.

Par ailleurs les aides à la mobilité font partie de ce paquet de compétences qui vont être transférées, des compétences de l'INAMI transférées vers les entités fédérées. Cela dépasse le cadre strict de l'intervention pour la personne handicapée puisqu'il s'agit aussi des interventions dans le cadre des personnes âgées, ce qui modifie la manière dont la législation doit être perçue.

Mme la Ministre revient sur les aides en ce qui concerne les produits absorbants. De nouveau, il est question de simplification administrative.

Dans le cadre de la mise en œuvre de l'arrêté du Gouvernement wallon relative à l'aide matérielle individuelle entrée en vigueur en août 2009, une instruction a été envoyée aux sept bureaux régionaux de l'AWIPH pour préciser les nouvelles mesures adoptées en vue de simplifier la procédure relative à l'intervention pour l'achat de langes. Les critères et

modalités d'intervention pour ces produits sont dorénavant les suivants : tout d'abord, le dossier médical fourni par la personne handicapée elle-même doit, à l'avenir, préciser si la pathologie à l'origine de l'incontinence est acquise à vie ou est réversible.

Ensuite, le délai de renouvellement de la demande est établi par l'AWIPH qui va déterminer la durée de validité de la décision. Cette dernière n'est plus limitée à deux années civiles, comme auparavant mais la durée de la décision sera déterminée en prenant en compte la question de la réversibilité ou non de la situation et de l'état de santé de la personne. Des avancées sont faites.

En ce qui concerne la question des moins ou des plus de 65 ans, question abordée régulièrement, Mme la Ministre répond en citant la plate-forme « Bien vivre chez soi », qui apporte un ensemble de réponses aux questions posées au service du Médiateur pour les personnes en perte de mobilité ou d'autonomie, peu importe leur âge à cet égard.

Le plan se décline en quatre axes : tout d'abord, mieux informer et, à cet égard Mme la Ministre explique que le site est disponible sur internet depuis une semaine via l'adresse « *www.bienvivrechezsoi.be* ». Une maison apparaît avec une vue sur l'ensemble des pièces.

En cliquant sur chacune des pièces il est possible d'y trouver l'information relative, par exemple, à l'accessibilité, aux difficultés qu'une personne peut rencontrer, dans sa salle de bain, dans une cuisine ou dans d'autres pièces de la maison.

Il est abordé sous la forme de : « j'ai besoin d'aide pour... » et il est vraiment axé sur une consultation des personnes en fonction des besoins qu'elles rencontrent. C'est la réponse la plus adéquate et la plus appropriée aux questions posées par les personnes.

L'utilisateur peut ainsi retrouver l'information sur les services qui existent et qui permettent aux personnes de garder une autonomie maximale à domicile.

Ces services existent en Wallonie, le site permettant de mieux informer sur la localisation de ces services près de chez soi.

En ce qui concerne le conseil et le suivi en aménagement, l'AWIPH souhaite encore jouer ce rôle notamment par le biais d'ergothérapeutes. Ces services existent pour les personnes de moins de 65 ans en ce qui concerne la question du handicap. Aujourd'hui, en Wallonie, grâce au plan « Bien vivre chez soi » il y a, au travers du territoire wallon, cinq services qui tournent pour permettre à des ergothérapeutes de venir au domicile des personnes de manière tout à fait gratuite et volontaire, bien sûr sur demande des personnes, pour prodiguer des conseils en termes d'aménagement et d'aide technique éventuelle qui, par la suite pourront être mises en œuvre grâce à des aides d'aménagement du domicile.

Pour ce qui est de la formation des professionnels, des formations, des échanges de bonnes pratiques, des synergies entre les professionnels sont mises en place sur toutes ces questions de l'autonomie. En cette année 2012 du vieillissement actif, il est nécessaire de faire en sorte que l'on puisse apporter une aide maximale aux personnes pour rester chez elles, puisque c'est le souhait de la majorité de la population.

L'AWIPH informe les personnes handicapées et les services tant généraux que particuliers, des conditions d'accès à ces interventions, informations via un site internet, via des dépliants, via des stands. Mme la Ministre signale que les services publics de la Wallonie, la DGO5, mais aussi l'AWIPH seront représentés au salon des mandataires.

Lorsqu'un dossier est incomplet, l'AWIPH a ajouté une information sur le formulaire envoyé, en cas de rappel, aux personnes pour signaler que la personne n'aura plus la possibilité de bénéficier d'une intervention de l'Agence si elle n'a pas fait constater l'existence du handicap avant l'âge de 65 ans. C'est encore un pas vers une meilleure information des personnes.

En ce qui concerne l'adaptation des logements, Mme la Ministre relève que la SWL et l'AWIPH poursuivent, aujourd'hui, leur collaboration initiée depuis 2010 sur trois matières.

La première est de réaliser un cadastre du logement wallon public qui devra permettre de planifier, pour l'ensemble du parc, tous les travaux et de faire les calculs nécessaires pour budgétiser tous ces travaux, que ce soit à court, moyen ou long terme et, à partir de là, déterminer les priorités d'action en ce qui concerne le logement public.

Deuxième axe, le logement adaptable dans le but d'augmenter l'offre de logements adaptés, que ce soit pour les personnes handicapées ou pour les personnes âgées puisque le phénomène de vieillissement n'épargne pas la Wallonie.

En accord avec la SWL, l'AWIPH teste aujourd'hui la pertinence d'un formulaire puisqu'il a été aussi question d'indiquer, sur le formulaire de demande de logement, plus d'informations par rapport à la demande sollicitée si les personnes sont en situation de handicap.

Les situations de handicap sont extrêmement nombreuses et diverses et il est compliqué de rédiger, sur un seul formulaire qui concerne le logement, toutes les spécificités. Dès lors, aujourd'hui, l'AWIPH teste un formulaire concis, orienté vers les besoins des futurs locataires et qui sera uniquement utilisé pour les candidats locataires qui ont signalé la présence d'un handicap au moment de leur demande de logement, bien sûr. Mme la Ministre considère qu'il n'est

possible de bien faire les choses que quand on les connaît et il est nécessaire de cibler effectivement les personnes qui en ont besoin.

Le questionnaire sera relié au cadastre, avec pour objectif de faire correspondre les besoins des futurs locataires en situation de handicap aux logements qui seraient, par ailleurs, disponibles et répertoriés dans ce fameux cadastre.

Mme la Ministre évoque l'initiative prise et qui s'intitule « Construire et rénover avec l'adaptabilité ». Elle vise la mise en place d'un plan d'action pour améliorer la formation des architectes et autres professionnels de la construction pour adapter les logements publics et privés aux personnes en situation de handicap et aux personnes vieillissantes.

Des subventions seront accordées en ce sens au consortium mis en place dans le cadre de ce projet. Le projet se déroulera cette année et l'année prochaine, en collaboration avec le ministre du logement. Ce plan d'action s'inscrit dans la continuité d'un outil initié sous la précédente législature puisque le secteur de la construction et le secteur associatif spécialisé en accessibilité ont, ensemble, élaboré un nouveau référentiel technique qui s'intitule « Le guide d'aide à la conception d'un logement adaptable » indispensable aujourd'hui pour tous les professionnels de la construction et diffusé bien sûr à ces secteurs concernés.

Il est important de poursuivre la démarche car il ne suffit pas d'éditer un guide. Donc, au-delà de la diffusion du guide, un accompagnement des professionnels du secteur est prévu de manière à modifier les pratiques et de manière, *in fine*, à augmenter le nombre de logements adaptables à une situation de handicap ou à la situation des personnes âgées.

Ce projet va s'articuler sur trois axes :

– l'engagement volontaire des professionnels;
– l'encadrement des professionnels partenaires;
– l'accompagnement et la reconnaissance de projets de logements adaptables.

Le budget se chiffrera à 470 000 euros, c'est dire l'importance accordée au projet.

Pour ce qui est de l'intégration du prix du matériel d'incontinence dans le prix de journée de maisons de repos, il s'agit d'une problématique pour laquelle les maisons de repos se sont adressées au fédéral puisque la question des prix se gère à ce niveau. Elles ont sollicité une augmentation de prix auprès des affaires économiques. Par ailleurs, Mme la Ministre est intervenue auprès du Ministre fédéral pour qu'il examine de manière très précise l'ensemble des demandes et limite l'impact de ces augmentations.

L'intégration du coût du matériel d'incontinence dans le prix global des maisons de repos a mis fin à certaines situations et à certaines dérives en matière de facturation à l'égard des personnes âgées résidentes de maisons de repos. Il est important de dire que, grâce à cette intervention auprès de la Ministre fédérale de la santé, le Gouvernement a fait en sorte que l'INAMI intervienne dans le prix de journée pour les langes, comme c'était le cas au domicile, par ailleurs.

C'était une distinction qui avait été faite entre les personnes à domicile et les personnes en maisons de repos. Donc, aujourd'hui, l'INAMI intervient dans le prix de journée pour la question des langes mais, toutefois, dans une moindre mesure. Néanmoins, un effort a été fait et représente 0,30 euro par jour.

En ce qui concerne la question des délais de réaction par rapport à des plaintes introduites et, notamment, au sujet des maisons de repos, Mme la Ministre signale que le service d'inspection et les méthodes du service d'inspection des maisons de repos sont, aujourd'hui, en cours de réforme. Cette réforme va générer de nouvelles procédures de travail, que ce soit en amont ou en aval. Le marché de services est en cours, il produit déjà des effets mais, bien sûr, des effets sont escomptés à plus long terme sur l'efficacité, la rapidité d'intervention dans le cadre des services d'inspection, notamment, des maisons de repos.

La gestion des plaintes rentre un peu dans tout le processus de révision de toute cette réforme d'accessibilité de l'administration et de rapidité de réaction. Il n'en reste pas moins que, quand les situations le nécessitent, en cas d'urgence, en cas de maltraitance, l'administration réagit immédiatement.

Mme Bertouille souligne qu'il pourrait être longuement débattu de tous les thèmes et, donc, c'est par le biais de questions et d'interpellations que les avancées dans les différentes matières qui interpellent le Médiateur pourront continuer à être examinées.

RAPPORT

À l'unanimité il a été décidé de faire confiance au Président et à la Rapporteuse pour l'élaboration du rapport.

La Rapporteuse, Le Président,

C. Bertouille. A. Onkelinx.

5. ANNEXE 4

EXAMEN DU SEIZIÈME 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)

PAR LA COMMISSION DES TRAVAUX PUBLICS, DE L'AGRICULTURE, DE LA RURALITÉ ET DU PATRIMOINE

EXPOSÉ DU MÉDIATEUR DE LA RÉGION WALLONNE

M. le Médiateur rappelle que l'examen du rapport annuel du Médiateur de la Région wallonne au Parlement wallon dans les différentes commissions du Parlement wallon est un mécanisme particulièrement dynamique, ce dont il se réjouit. Cela permet à tous les parlementaires de prendre connaissance des rapports successifs. Aucune autre institution ne présente ses rapports dans les commissions permanentes concernées.

Avant de présenter les points qui relèvent plus particulièrement des compétences de la Commission des travaux publics, de l'agriculture, de la ruralité et du patrimoine, M. le Médiateur propose d'émettre des remarques générales relatives à l'activité du Médiateur pendant l'exercice 2010-2011 (octobre 2010 à septembre 2011).

1. Bilan chiffré – 3 309 dossiers de réclamation

Durant l'exercice 2010-2011, 3 309 réclamations ont été instruites, soit une diminution de 6,1 % par rapport à l'exercice précédent (3 524 dossiers).

Le volume des dossiers irrecevables (778) demeure dans une moyenne identique d'année en année.

1 902 dossiers ont été déclarés recevables, instruits et clôturés. Parmi ceux-ci, 357 ont été déclarés non fondés (la réclamation s'est avérée non fondée après instruction et, le plus souvent, elle n'a pas donné lieu à interpellation de l'administration), tandis que 1 545 se sont avérés fondés. 65,5 % des réclamations (soit 1 012 dossiers) ont fait l'objet d'une reconsidération totale ou partielle de la part de l'administration, dans un sens favorable au réclamant. Dans les autres cas (533, soit 34,5 %), l'administration a estimé ne pas pouvoir revoir sa position.

Sur les 3 309 dossiers instruits, 2 994 concernent directement une autorité régionale wallonne, dont 2 366 le Service Public de Wallonie (SPW), et 628, les Organismes d'Intérêt Public (OIP).

Cet exercice, comme le précédent, est caractérisé par un nombre important de dossiers concernant la fiscalité régionale (973 dossiers, dont 716 relatifs à la radio TV redevance) et les primes à l'énergie (468 dossiers). On relève également une constance du nombre de réclamations dans les autres matières : logement social (307), aides au logement (152), urbanisme (113), distribution d'eau (112), …

2. Quelques précisions concernant le fonctionnement du service

Depuis plusieurs exercices, la hausse des réclamations via formulaire électronique et par mail se confirme. 49 % des dossiers ont été réceptionnés par ce biais. En corollaire, la fréquentation des permanences décentralisées diminue: 13,33 % de réclamations orales, alors que pour les exercices précédents, elles avoisinaient les 25 %. Cette situation a amené le service du Médiateur à remodeler le fonctionnement de son réseau, en privilégiant la nécessité d'une prise de rendez-vous et le 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, les « points de contact » du Médiateur subsistent partout sur le territoire wallon, sous la forme de permanences bimensuelles à Mons, Charleroi ou Liège, et sous la forme d'un contact personnalisé préalable, dans les autres localisations. Ce nouveau système, qui s'adapte à l'évolution des besoins, à une meilleure utilisation des ressources humaines et qui permet de maintenir une accessibilité optimale, est effectif depuis mai 2011.

Dans le cadre de sa Déclaration de politique régionale 2009-2014, dans le but d'avoir 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 un projet « remontée d'opinion » (au niveau du SPW), auquel a été associé, dès sa conception, le service du Médiateur.

Depuis septembre 2011, les appels téléphoniques, à l'instar de ceux reçus par le téléphone vert du SPW et des Espaces Wallonie, sont encodés dans un logiciel informatique commun permettant un recensement des appels téléphoniques.

En 2005, toute l'équipe du Médiateur s'est engagée dans une démarche de progrès qui a abouti, en 2010, à une 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 et à la gestion de la communication.

Dans ce cadre, 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 (accueil, écoute, traitement et suivi du dossier…). Après près d'un an de cette pratique, 1 498 enquêtes ont été adressées, avec un retour significatif de 611, soit une moyenne de 40 %.

Sur 611 enquêtes reçues et complétées, 74 % des personnes interrogées se disent « satisfaites » (11 %), et « totalement satisfaites » (63 %). Les enquêtes qui reviennent avec des éléments d'insatisfaction sont analysées, notamment avec l'agent traitant, lors des 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 du fait que le réclamant n'a pas obtenu ce qu'il escomptait en termes de résultat.

Ce baromètre de la satisfaction est, dans tous les cas, un outil très important dans l'analyse et l'évolution des pratiques.

3. Autoroutes et Routes : 138 dossiers (167 lors de l'exercice précédent)

À l'instar de l'exercice précédent, les réclamations ont principalement concerné les sinistres imputables à l'état de la voirie. En ce qui concerne la reconnaissance de la responsabilité de l'autorité gestionnaire de la voirie, le Médiateur ne peut que veiller au respect des procédures, sans intervenir sur le fond du problème.

Les réclamations mettent souvent en cause les délais de traitement des demandes d'indemnisation. Il est à noter que la mise en cause de la responsabilité de la Région wallonne suppose une instruction des éléments de fait et de droit; la procédure peut donc prendre plusieurs mois (désignation d'un expert, visites sur place, rédaction d'une proposition d'indemnisation, …).

Il n'est pas possible de faire de commentaire particulier à cet égard dans la mesure où ce contentieux est soumis à la procédure en responsabilité civile qui fait intervenir les mécanismes d'assurance traditionnels. Le service du Médiateur joue essentiellement à ce stade un rôle de facilitateur, notamment avec la Direction générale 01, en vue d'améliorer la collaboration et d'assurer le meilleur suivi de la gestion des dossiers. C'est essentiellement la Direction du contentieux juridique de la DGT1 qui intervient dans cette matière, Direction sur laquelle M. Nollet, Ministre du Développement durable et de la Fonction publique, exerce la tutelle.

La recommandation que pourrait émettre M. le Médiateur à M. le Ministre serait d'améliorer la qualité des routes wallonnes, mais il suppose que c'est à cela que M. le Ministre s'attèle au quotidien.

4. Agriculture : 28 dossiers (25 lors de l'exercice précédent)

Les réclamations concernent essentiellement les délais de paiement des primes agricoles et agro-environnementales (16 dossiers). Celles-ci font désormais l'objet d'un droit au paiement unique, ce qui constitue une avancée en termes de simplification administrative. Ce droit est subordonné au dépôt de la déclaration de superficie, document de synthèse permettant d'établir le montant des primes pour l'agriculteur.

Six agriculteurs se sont adressés au Médiateur car ils éprouvaient des difficultés à remplir cette déclaration de superficie pour divers motifs : l'interprétation des données, les modifications et mises à jour de ces données, … Et de préciser que son collaborateur, M. Declerc, prend particulièrement à cœur son travail d'assistance dans ce domaine.

On relève également quelques interpellations d'agriculteurs concernant la détermination du taux de liaison au sol, ce taux étant déterminant dans la mesure où il peut conduire à la diminution ou à la suppression de l'aide.

Enfin, on notera un dossier de remembrement dont l'instruction est désormais terminée et qui a fait l'objet d'une requête en annulation devant le Conseil d'État.

5. Ruralité - Nature et Forêts : 7 dossiers (6 lors de l'exercice précédent)

Quatre dossiers concernent des problèmes liés à des nuisances ou aux conditions d'élagage/abattage de plantations remarquables. Trois dossiers sont relatifs à la procédure de délivrance d'un permis de chasse.

6. Patrimoine : 2 dossiers (5 lors de l'exercice précédent)

Ces deux dossiers concernent essentiellement la procédure de classement d'un bien. Leur instruction n'a pas appelé d'observation particulière.

En conclusion, M. le Médiateur résume en disant que les matières qui relèvent des compétences de la Commission des travaux publics, de l'agriculture, de la ruralité et du patrimoine font l'objet de très peu de réclamations et que le service du Médiateur joue essentiellement un rôle d'information à ce niveau.

ÉCHANGE DE VUES

M. le Ministre indique qu'il se concentrera uniquement sur les remarques de M. le Médiateur relatives aux domaines qui relèvent des compétences de la Commission des travaux publics, de l'agriculture, de la ruralité et du patrimoine. M. Lutgen, son prédécesseur, avait tenu compte des remarques des rapports précédents et des démarches avaient été menées avec les Directions opérationnelles pour analyser les plaintes que M. le Médiateur avait traitées et voir comment ces situations s'étaient produites.

Il constate avec satisfaction que le nombre de plaintes est en légère diminution.

Il observe par ailleurs, concernant les autoroutes et les routes, que M. le Médiateur dresse un bilan positif de l'organisation des services d'hiver pendant l'hiver 2010-2011, ce dont il se réjouit, d'autant plus que cet hiver a été particulièrement rude. Les précédents rapports du Médiateur ainsi que les débats qui ont eu lieu l'année dernière en commission sur ce sujet ont favorisé la mise en place d'une évaluation systématique des procédures, notamment sur les services d'hiver.

Cette année encore, dans le courant du mois d'avril, une évaluation aura lieu afin d'améliorer encore le dispositif. Au vu de ce qui s'était passé l'année dernière, par exemple, la stratégie concernant les camions a été modifiée; les camions articulés de plus de 13 mètres sont dorénavant arrêtés, sélectivement, dans des zones où de nombreux accidents ont été enregistrés ces dernières années. Une analyse de tous les accidents qui se sont produits l'année dernière a été réalisée et 25 zones sensibles ont été identifiées, et dès que les conditions climatiques risquent de poser problème pour ce type de camions, ils sont arrêtés en amont et détournés. Ils sont avertis par SMS. Ce système n'a pas encore été appliqué cette année étant donné que les endroits identifiés ne posaient pas de problème. Il permettra sans doute de diminuer les blocages sur les routes et autoroutes.

Concernant plus particulièrement les procédures de demande d'indemnisation et les délais, une simplification administrative a été opérée. C'était notamment une volonté du Cabinet de M. le Ministre, qui a insisté à plusieurs reprises pour que le mode de traitement des dossiers soit simplifié. De ce fait, une nouvelle procédure a été mise en place, à partir du 1er janvier 2012, pour toutes les nouvelles demandes d'indemnisation.

La répartition des tâches a été définie en vue de rencontrer au mieux le rôle et les missions de chaque service et d'harmoniser le traitement de tous les dossiers. Le seul et unique point d'entrée des réclamations sera désormais la Direction des Droits des Usagers au sein de la Direction Générale des Routes (DGO1), et non plus diverses directions. La Direction du Contentieux Général de la Direction Générale Transversale du Personnel et des Affaires Générales (DGT1) sera uniquement saisie quand le dossier administratif est complet, et le rapport de l'expert, rendu.

Les étapes de la nouvelle procédure sont bien définies; elles devraient permettre d'accélérer la cadence, d'autant que la médiatisation de la possible intervention de la Région wallonne a eu notamment comme conséquence un accroissement des dossiers rentrés ces deux dernières années.

En ce qui concerne l'agriculture, un dossier de 1995 a été évoqué relativement aux primes agricoles et agro-environnementales. Ce dossier a trouvé une solution; un accord est intervenu entre toutes les parties ce 11 janvier 2012. La totalité de l'aide a été payée à l'agriculteur.

Quant au deuxième dossier, relatif au taux de liaison au sol, l'administration a réalisé les contrôles administratifs et les parcelles en question avaient bien été exploitées. S'il subsiste un conflit, c'est entre l'utilisateur et le propriétaire de ces parcelles étant donné que le dossier est réglé au niveau de la Région wallonne. Il a donc déjà été tenu compte de certains points évoqués par M. le Médiateur dans son rapport.

Mme Fassiaux-Looten met en exergue l'utilité du service du Médiateur. En ce qui concerne plus particulièrement les problèmes liés aux routes, les assurances sont concernées au premier chef. L'intervenante s'étonne toutefois du nombre peu élevé de demandes ayant trait aux dégâts causés par le gibier.

Après les précisions de M. le Ministre sur le renforcement de la simplification administrative et de la vitesse de traitement des dossiers par l'administration, il est probable que le nombre de demandes qui seront introduites auprès du Médiateur cette année seront encore en régression.

Dans le domaine de l'agriculture, Mme Fassiaux-Looten s'étonne également qu'il n'y ait pas de demande d'intervention du Médiateur concernant les zones Natura 2000 qui, pourtant, sont souvent considérées comme problématiques par les personnes rencontrées sur le terrain.

M. Binon souhaiterait savoir s'il est possible de classifier les 138 dossiers relatifs aux routes et autoroutes évoqués par M. le Médiateur selon qu'ils concernent le réseau structurant ou non structurant. Il désirerait connaître le nombre de dossiers dans lesquels la responsabilité de la Région wallonne a été engagée, et pour quel montant. Il demande également quelle suite leur a été donnée, et dans quel délai. Existe-t-il encore aujourd'hui des dossiers en souffrance relatifs à l'hiver 2010-2011, et dans l'affirmative, pour quelle raison?

Mme Cassart-Mailleux observe qu'il existe peu de contacts entre le secteur agricole et le service du Médiateur. Elle pense qu'une des raisons est que le service est peu connu par ce secteur qui se tournera plus facilement vers l'administration pour solutionner un problème. Il est vrai que le contact entre cette dernière et les agriculteurs est globalement bon. Concernant plus particulièrement les dégâts causés par les sangliers évoqués par Mme Fassiaux-Looten, ils trouvent souvent une solution par l'intermédiaire des assurances.

Il n'empêche qu'un travail de communication destiné à mieux faire connaître le service du Médiateur par le secteur agricole serait une bonne chose.

M. le Médiateur répète que le volume des réclamations n'est pas énorme au vu de l'importance des matières relevant des compétences de la commission. Le réseau routier concerne en effet des millions d'utilisateurs au quotidien et l'agriculture est un des secteurs les plus importants de la Région wallonne.

Si le service du Médiateur est de plus en plus connu, cela n'est pas le cas dans tous les secteurs. Et de rappeler que les agriculteurs se tournent volontiers vers les associations professionnelles en cas de problème. Il faudrait peut-être davantage sensibiliser celles-ci à l'existence du service du Médiateur.

M. le Médiateur déclare par ailleurs ne pas être en mesure de répondre dans l'immédiat à la question de M. Binon concernant la répartition des demandes entre les réseaux structurant et non structurant ou encore le volume financier que représentent les dossiers dans lesquels la responsabilité de la Région wallonne a été engagée. Il ne connaît pas le nombre de dossiers de réclamation introduits auprès de l'administration.

Et de plaider en faveur d'un mécanisme de réclamations de première ligne, tel celui existant en Flandre, au sein de toutes les administrations. Cela permet au Médiateur d'avoir une vision transversale des réclamations; il devient alors un processus de recours de seconde ligne. Les citoyens ont donc la possibilité de mener des démarches préalables et le Médiateur intervient uniquement si ces démarches se soldent par un échec. Actuellement, le Médiateur intervient parfois en première ligne, pour renseigner les citoyens par exemple, alors que ce n'est pas vraiment son rôle. Il y a donc encore de la place pour la réflexion afin d'améliorer le traitement des recours et le droit du citoyen de bénéficier de la procédure contradictoire. Il s'agit de principes essentiels de bonne administration dans les services publics qui ne sont pas toujours appliqués avec la rigueur que l'on est en droit d'attendre.

À l'attention de M. Binon, **M. le Ministre** indique qu'il ne dispose pas non plus dans l'immédiat des renseignements demandés au sujet du nombre de dossiers en cours et du montant des indemnisations, mais il doit pouvoir les trouver. Il rappelle que les demandes en cours de traitement aujourd'hui concernent davantage les années 2009-2010 que 2011-2012. Il est rare qu'une indemnisation ait lieu dans un délai inférieur à un an. En cas de recours devant un tribunal, le délai est encore bien plus long.

Mme Fassiaux-Looten demande à M. le Médiateur si, d'après lui, il existe une méconnaissance de la répartition des compétences entre les différents niveaux de pouvoir dans le chef des citoyens, ce qui nécessite des réorientations.

M. le Médiateur confirme que la complexité institutionnelle du pays ne facilite par les choses, et cela ne va sans doute pas s'améliorer dans les semaines ou les mois à venir. Le service du Médiateur veille à orienter les citoyens vers les services idoines. Dans l'accord de coopération qui prévoit la fusion des services de médiation de la Région wallonne et de la Fédération Wallonie-Bruxelles, il existe une revendication que M. Bovesse avait émise depuis le début, celle d'organiser la médiation au niveau des pouvoirs communaux, pour les communes qui le souhaitent. Celles-ci pourraient installer un service de médiation, avec le concours du Médiateur. Cela contribuera à faciliter la compréhension des institutions belges. Le souhait des citoyens est que le service public réponde à leurs attentes, quel que soit le niveau de pouvoir concerné.

Tous ont un rôle à jouer dans la simplification des procédures et la compréhension des institutions. Les élus sont essentiels pour promouvoir la médiation.

M. Senesael trouve pertinente l'association des communes à la réflexion. Bien souvent, c'est à cet échelon que les premières réclamations sont déposées, même si elles concernent des problèmes relevant d'un autre niveau de pouvoir.

RAPPORT

À l'unanimité des membres, il a été décidé de faire confiance à la Présidente et à la Rapporteuse pour l'élaboration du rapport.

La Rapporteuse, La Présidente,

F. Fassiaux-Looten. M. Dethier-Neumann.

6. ANNEXE 5

EXAMEN DU SEIZIÈME 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)

PAR LA COMMISSION DU BUDGET, DES FINANCES, DE L'EMPLOI, DE LA FORMATION ET DES SPORTS

EXPOSÉ DU MÉDIATEUR DE LA RÉGION WALLONNE

M. Bovesse, Médiateur de la Région wallonne, se réjouit de pouvoir à nouveau présenter le rapport annuel du Médiateur au Parlement wallon.

A. Fiscalité (973 dossiers)

À titre de comparaison, les dossiers relatifs à la fiscalité étaient au nombre de 963 au cours de l'exercice 2009-2010.

A. 1. Redevance télévision

Dans ce domaine et dans l'environnement fiscal régional actuel, ce sont essentiellement la redevance télévision avec 716 dossiers au cours de l'exercice 2010-2011 (722 au cours de l'exercice 2009-2010), soit plus de 20 % du total des réclamations adressées au Médiateur, et la prime Éco-bonus (237 dossiers en 2010-2011; 226 dossiers en 2009-2010) qui sont visées par les réclamations.

Le solde, à savoir 20 dossiers, concernent l'Éco-malus (13 dossiers), un faible reliquat de la taxe sur les déchets ménagers (3), le précompte immobilier (2), la taxe sur les automates (1) ou encore une taxe auto.

Les réclamations relatives à la redevance télévision sont traitées par un conseiller qui conserve un contact permanent avec l'administration. C'est ainsi que de manière quasi hebdomadaire, il se rend à l'administration et rencontre ses correspondants afin de récolter les informations nécessaires à la gestion des réclamations. Il est à souligner que ce n'est qu'après analyse des informations récoltées que le service du Médiateur évalue l'opportunité d'interpeller l'administration. C'est ainsi que seules 15 % des réclamations font l'objet d'une interpellation formelle de l'administration et 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.

En ce qui concerne les exonérations

Au cours de l'exercice, 277 réclamations relatives à la redevance télévision ont concerné les exonérations. Elles ont été introduites tant par des particuliers que des CPAS, des syndicats ou encore des mutuelles.

Par un décret voté le 8 décembre 2008, l'exonération du paiement de la redevance télévision est élargie à de nouvelles catégories de redevables. Ainsi, tous les citoyens wallons bénéficiant du statut BIM ou OMNIO au premier 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 très nombreux redevables bénéficiant du statut BIM ou OMNIO reçoivent, depuis les exercices ayant débuté en 2009, leur(s) invitation(s) à payer la redevance télévision. Dès réception, certains s'acquittent du paiement et, apprenant qu'ils bénéficient de l'exonération, réclament ensuite 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 adressé au Parlement wallon, le fichier en provenance de la Banque Carrefour et devant permettre à la DGO7 d'identifier les bénéficiaires des statuts BIM et OMNIO 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 redevance télévision 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 qu'à l'heure actuelle, après un passage en revue de 60 dossiers traités au cours de l'exercice, dans plus de la moitié des cas (34), les réclamants n'ont toujours pas obtenu le remboursement. Pour certains d'entre eux, le paiement indu a eu lieu en mai 2009, soit il y a plus de deux ans et demi !

Ceci confirme le 3e constat fait par la Cour des Comptes dans son cahier précité : « *La Cour a constaté des retards importants dans le remboursement des indus, des trop-perçus, d'une partie de la redevance autoradio de 2008 et de la redevance télévision 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 l'a indiqué, la proportion des ménages wallons bénéficiant de l'exonération est passée de 8 à 25 %.

Dès lors, au regard des nombreux statuts donnant droit à l'exonération (BIM, OMNIO, GRAPA, revenu d'intégration sociale, incapacité de 80 % au moins, aveugles, laryngectomisés, veuves d'invalide de guerre à 50 %, …) et de la gestion fastidieuse du système d'exonération, le service du Médiateur ne peut 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 :

– Un redevable percevant moins que le revenu d'intégration sociale et ne souhaitant solliciter aucune aide quelconque (GRAPA, CPAS) 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;
– Un redevable qui, au 1er janvier d'une année, bénéficie du revenu d'intégration sociale accordé 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 du revenu d'intégration sociale du 2 janvier au 31 décembre d'une année ne pourront prétendre au bénéfice de l'exonération.

Doublement de la redevance en cas de contrôle

Une note interne à l'administration, datée du 8 février 2011, répond en grande partie à la recommandation 2010-02 relative au doublement de la redevance résultant de contrôles domiciliaires. Elle rappelle les obligations légales et insiste sur le respect du principe d'égalité de traitement faisant référence à l'article 2, § 1er, du Code de la fonction publique et des points 3° et 4° de la Charte de bonne conduite administrative.

Pour rappel, le service du Médiateur avait déjà constaté que pour des situations identiques, le redevable pouvait se voir réclamer des redevances simples ou doubles, sur un, deux ou trois ans, ce qui constituait 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'était pas toujours respectée. C'est ainsi que, selon l'appréciation du contrôleur, l'administration appliquait, ou non, le redoublement et remontait, ou non, trois ans en arrière.* ».

Depuis le 8 février 2011, le doublement et la rétroactivité de 3 ans sont la règle lorsqu'à l'occasion d'un contrôle domiciliaire, le contrôleur constate la présence non déclarée d'un téléviseur. La recommandation 2010-02 n'a donc plus de raison d'être.

Rétroactivité en cas de contrôle

Dans ce domaine, il a été constaté que la rétroactivité peut être appliquée de manière différenciée en fonction de 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 3 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 une facture d'achat d'un téléviseur devant être libellée au nom du redevable par un professionnel.

Cet élément, bien que favorable au redevable, pose question : pourquoi une facture d'achat d'un nouveau téléviseur suffit-elle ? En effet, l'achat en question peut très bien remplacer un ancien téléviseur existant ! L'application de la présomption de détention paraît à cet égard dépourvue de garantie.

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 paraît contradictoire dans la mesure où, lorsque l'administration utilise les listes des abonnés qu'elle reçoit des télé-distributeurs (VOO, Belgacom TV, …), 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.

Conservation, gestion et traçabilité des données

La recommandation 2011-01 préconisant la création d'un dossier régional fiscal personnel demeure d'actualité. Elle permettrait de faciliter et sécuriser de manière significative l'échange de documents entre l'administration et les citoyens.

Tous les courriers seraient archivés et visualisables. Le citoyen pourrait envoyer, via son dossier unique, tout document à l'administration (fin de détention, déménagement, déclaration de détention, contestation, …) avec un risque très faible, voire nul, de perte, ce qui est un grief important des réclamants confirmant avoir envoyé un document à l'administration.

De même, les invitations à payer et avertissements-extraits de rôle seraient consultables directement par les redevables.

Ceux-ci pourraient prendre connaissance du solde de leur compte : sont-ils en ordre ou non au regard du paiement des redevances ? Quand ont-ils effectué leurs versements ? De combien ? …

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.

Paiement au prorata des mois de détention – Cas de force majeure

La 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 le très long échange de vues à cet égard qui a eu lieu lors de la présentation à cette commission du précédent rapport annuel du Médiateur, aucune modification législative n'est intervenue.

Trois motifs peuvent toujours soutenir une telle demande.

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

Ensuite, au niveau de la taxe de circulation, impôt régional 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 redevance télévision ?

Enfin, au regard des réclamations adressées au Médiateur ces dernières années, il ressort que le mécanisme de paiement au prorata de détention pourrait être appliqué dans 2 cas précis :

– le décès du redevable;
– 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 a élargi 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.

Une administration démunie face aux évolutions technologiques

Depuis plusieurs années, le service du Médiateur souligne que les évolutions technologiques rendent la réglementation de plus en plus dépassée mais surtout de plus en plus difficile à appliquer de manière égalitaire.

Lors de la présentation de son précédent rapport annuel devant la présente Commission, M. le Ministre avait confirmé qu'étaient taxables tous les appareils permettant de capter des émissions de télévision. Cette précision a 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 ? Si le redevable ne détient pas de télévision, mais seulement un ordinateur portable ou encore un *smartphone*, quel sera le résultat du contrôle ?

Conclusion

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

Les inégalités peuvent se résumer comme suit :

– Au niveau des exonérations : pourquoi accorder une exonération sur la base d'un état à une date donnée ? Pourquoi ne pas prendre en considération les événements d'une année entière ?
– Au niveau de la rétroactivité : pourquoi appliquer la rétroactivité de 3 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 télé-distributeur (basé sur la date du début d'abonnement) ?
– Au niveau du paiement au prorata de la période de détention : pourquoi ne pas consacrer le mécanisme de 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 *smartphone*s sont-ils aussi susceptibles de se faire contrôler ? Quel serait le résultat de tels contrôles ?

Loin de condamner ou de prononcer des sentences à l'égard de cette taxation, les considérations du Médiateur, qui relèvent de constats au quotidien, sont de nature à alimenter la réflexion des parlementaires à un débat qui demeure largement ouvert.

A. 2. Éco-bonus – Éco-malus

Les réclamations relatives à l'Éco-bonus ont principalement concerné le délai de paiement des primes et le manque d'informations des demandeurs.

Délai de paiement des primes

Dans ce cadre, c'est essentiellement l'impatience des bénéficiaires de l'Éco-bonus qui s'est manifestée, ceux-ci espérant que la prime leur aurait été versée plus promptement. Il s'est avéré que le délai de paiement est le plus souvent « allongé » lorsqu'une correction doit être apportée dans la gestion automatique de l'octroi des primes. De manière périodique, la DIV transmet à l'administration wallonne la liste des nouvelles immatriculations constatées, accompagnée des informations telles que le rejet de CO_2 du nouveau véhicule et de l'ancien, le nom et la domiciliation du propriétaire, … Sur la base de ces données, une prime Éco-bonus est octroyée ou non. Il est arrivé cependant que certaines de ces données soient erronées. Dans ces cas, une intervention de correction est requise, ce qui peut allonger de manière substantielle le délai de versement.

Le service du Médiateur a aussi 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.

Considérant le dernier mécanisme actuellement en vigueur, il estime que le contentieux « relatif » du système Écobonus est en voie d'extinction.

Manque d'informations dans le chef du demandeur

Volontairement ou non, le manque ou le déficit d'informations est très souvent évoqué dans le cadre des mécanismes d'octroi d'aides. Ce n'est pas spécifique à l'Éco-bonus.

Plusieurs citoyens ont aussi interpellé le service du Médiateur, 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'Éco-malus, le service du Médiateur n'a reçu que des demandes d'informations. Les redevables potentiels le contactent afin de connaître le montant de l'Éco-malus qu'ils auraient à payer à la suite de 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, le service du Médiateur interroge l'administration et demande qu'elle lui transmette le taux de rejet de CO_2 par défaut qui sera appliqué.

Délais de paiement (183 dossiers)

Depuis plusieurs années, les rapports successifs du Médiateur, dont un rapport spécial au Parlement en 2006, appuyés par de nombreuses questions parlementaires à ce sujet, avaient mis en exergue les retards importants au sein de la Direction du contentieux.

183 dossiers de médiation relatifs aux délais de paiement de la Direction du contentieux ont été analysés durant cet exercice, soit près du double de l'exercice précédent. Parmi ceux-ci, 6 dossiers concernaient les prestations d'entreprises, 33 dossiers visant les subventions d'associations agrées et 130 les aides au logement et à l'énergie.

Lors de la remise de son précédent rapport à la Présidente du Parlement Wallon et au sein même de cette commission en février 2011, le Médiateur avait tiré un signal d'alarme concernant la problématique particulièrement sensible de cette situation. M. le Ministre 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, il a pris l'initiative de rencontrer la DGT2 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 le service du Médiateur, afin de disposer d'informations continues et précises sur l'évolution des dossiers. Ce service a observé les effets bénéfiques de ces rencontres bilatérales mensuelles.

Sur les 183 dossiers analysés cet exercice, 60 avaient déjà été déposés l'exercice antérieur et étaient toujours dans l'attente du paiement. À la clôture de l'exercice, soit au 30 septembre 2011, seuls 46 dossiers étaient encore en cours; le solde, soit 137, ayant été régularisé.

Si l'on peut donc constater une augmentation du nombre de réclamations, il faut également 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 aux entreprises. La majorité des dossiers de médiation restants sont des dossiers individuels d'aides au logement ou de primes à l'énergie.

Le nombre de dossiers témoigne cependant du fait qu'il convient de rester attentif et vigilant en 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.

B. Emploi et formation (78 dossiers)

B. 1. Les Aides à la promotion de l'emploi (APE)

26 réclamations ont été enregistrées durant cet exercice concernant la promotion de l'emploi (46 l'exercice précédent). La majorité de ces dossiers concerne des décisions de refus d'octroi ou de renouvellement d'un programme d'Aides à la promotion de l'emploi (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 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 ou l'imprécision de la définition des secteurs prioritaires.

Le réexamen d'une dizaine de dossiers, suscité par l'interpellation du service du Médiateur, a amené l'administration à suggérer aux organismes concernés de réintroduire une nouvelle demande d'aide. Il s'interroge sur la lourdeur de cette procédure. Puisque les 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 ?

B. 2. Permis de travail

La délivrance des permis de travail a également fait l'objet de quelques réclamations (27 dossiers contre 48 l'exercice précédent). À l'instar des remarques déjà formulées dans les dossiers analysés, la décision de l'administration s'est avérée conforme à la législation, qui laisse peu de place à l'interprétation. Dans la majorité des cas, les demandeurs de permis ne répondent pas aux conditions de séjour légales.

B. 3. Forem

En ce qui concerne le Forem (21 dossiers contre 32 à l'exercice précédent), les réclamations ont concerné des problématiques isolées (accès aux offres d'emploi, lisibilité des formulaires, accueil, déroulement des formations, etc.). À cet égard, M. le Médiateur signale que le Forem dispose depuis janvier 2007 de son propre service de gestion des réclamations avec lequel il collabore de manière étroite.

B. 4. IFAPME

Seuls 4 dossiers ont été enregistrés concernant cet organisme. Les motifs des réclamations concernent les conditions d'inscription à une formation, la contestation des conditions d'examen ou le non-renouvellement de l'agrément dans le cadre des chèques-formation. L'analyse de ces dossiers n'appelle pas de commentaire particulier.

Au nom des membres de la Commission, **Mme la Présidente** tient à remercier le Médiateur pour le caractère complet de sa présentation, ainsi que toute son équipe. Elle tient à mettre en exergue le travail qu'ils ont réalisés.

A. Fiscalité

1. Redevance radio-télévision

M. Jeholet s'adresse au Médiateur pour lui demander ce qu'il entend par dossier. Un dossier est-il ouvert à la suite d'un écrit, d'un courrier, d'un mail, d'un contact téléphonique ? Tous les contacts téléphoniques qui ne donnent aucune suite sont-ils pris en compte ?

M. Bovesse, Médiateur de la Région wallonne, répond qu'il va de soi que, dès lors qu'une personne téléphone, le service du Médiateur n'ouvre pas un dossier. En vertu du décret, les dossiers sont concrétisés par des actes matériels, il faut donc que la plainte soit formelle. On accepte le principe de la plainte orale, de la plainte par courriel, de la plainte via le site Internet du Médiateur, via un courrier classique.

Comme l'administration engage des vagues de récupération de la redevance télévision, chaque service est un peu submergé d'appels, comme l'est d'ailleurs le central de la Région wallonne et le téléphone du service concerné. Il est évident que chaque appel ne donne pas lieu à l'ouverture d'un dossier. Chaque appel donne lieu à une marque d'intérêt, qui peut éventuellement se concrétiser par l'ouverture officielle d'une réclamation. Le service du Médiateur gère à présent en interne son 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 juger de la question qui est posée et qui ne donne d'ailleurs pas toujours lieu au dépôt formel d'une réclamation.

1. Exonération – Absence d'automatisme et retard dans les remboursements

M. Jeholet constate par ailleurs qu'il y a une absence d'automatisation par rapport aux personnes exonérées et que le mécanisme d'automatisation n'a pas fonctionné. Il rappelle qu'une promesse avait été faite en ce sens 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 les informations dont dispose M. Jeholet, l'administration n'a pas traité ces demandes d'exonération. Il aimerait savoir si le Médiateur dispose d'informations à ce sujet.

Il relève que 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 la redevance, alors qu'ils étaient exonérés.

M. Jeholet souhaite demander à M. le Ministre le nombre de demandes qui ont été traitées. Il estime que si l'automatisation n'a pu se faire, ce serait un comble que l'administration n'ai pu traiter ces demandes d'exonération.

Le Médiateur mentionne aussi dans son rapport que l'automatisation est encore loin d'être opérationnelle. Quand l'administration a communiqué aux personnes qu'elles étaient exonérées normalement pour 2009 et 2010, alors qu'elles avaient payé, elle n'a pas mentionné dans ce courrier qu'elles étaient aussi exonérées en 2011. M. Jeholet aimerait savoir si le service du Médiateur a reçu des demandes en ce sens ou des informations venant de l'administration selon lesquelles, après l'épisode des 14 millions d'euros d'indus pour les années 2009 et 2010, on réserve encore quelque chose pour 2011.

Toujours par rapport aux exonérations, M. Jeholet relève une remarque intéressante du Médiateur, qui rejoint son argumentation depuis très longtemps : il s'agit d'une taxe anti-sociale, mal perçue par l'administration et obsolète. Sur le caractère anti-social de la taxe, le Médiateur a fait la démonstration dans son exposé que toute une série de personnes avec des revenus modestes ne savent pas qu'elles peuvent prétendre à une exonération ou qu'elles n'osent pas nécessairement le demander. En effet, il n'est pas évident de faire une démarche vers un CPAS pour être exonéré d'une taxe. Se pose aussi 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.

En lien avec la suggestion du Médiateur de simplifier les exonérations, M. Jeholet estime que ce sera beaucoup plus simple pour l'administration et que l'on évitera des situations inéquitables, comme mentionné dans le rapport.

M. Bovesse rappelle que la discussion sur l'automatisation des exonérations a occupé pleinement les parlementaires lorsqu'ils ont évoqué, deux semaines plus tôt, le 23e cahier d'observations de la Cour des comptes. Peu importe la manière dont l'automatisation est envisagée, qu'elle soit « légale » ou non, que ce soit un engagement de l'administration ou une autre forme, cette automatisation présente l'intérêt de simplifier la vie du redevable de cette taxe. Il sera possible à l'avenir d'aboutir à des résultats, mais depuis le temps que cette automatisation aurait pu être réalisée ou est en tout cas 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. En fin de compte, le problème des exonérations pourrait

se régler de manière automatique sans nécessairement devoir faire le va-et-vient entre le paiement, le traitement par l'administration et le remboursement. C'est du temps et de l'énergie perdus pour tout le monde.

Par rapport aux exonérations pour le futur, M. Bovesse pense que les problèmes ne sont pas réglés. Pour les taxations à venir, les problèmes risquent de se poser de la même manière et avec la même intensité qu'actuellement.

En ce qui concerne le critère des revenus, il indique que le choix a été fait pour le statut et pas pour le critère de revenus, par rapport aux conditions d'exonération de la redevance. Il reconnaît qu'un certain nombre de personnes pourraient se voir reconnaître une exonération par rapport aux revenus, ce qui n'est pas le cas. Il pense que si tel était le cas, cela compliquerait encore la situation à cet égard.

M. Jeholet déduit de cette réponse que le Médiateur confirme que l'administration a encore envoyé une invitation à payer, pour l'année 2011, à des personnes qui sont exonérées.

Par rapport à l'article paru dans la presse le matin même ([1]), **M. le Ministre Antoine** tient à mettre les choses bien au point : il n'accepte pas le propos d'« une administration déboussolée, débridée, qui n'aurait plus de sens ». Il s'agit là de propos qui n'engagent que son auteur. À titre personnel, il veut rendre un hommage appuyé à cette administration qui, certes, vu les procédures en cours de recrutement, notamment au niveau du Selor, n'a peut-être pas tous les effectifs souhaités même si, politiquement, le Gouvernement entend bien ordonner ces moyens, mais qui travaille et veut œuvrer au mieux. Il préfère que l'on fasse son procès plutôt que celui de l'administration. Cela ne lui paraît ni élégant, ni justifié.

Il souhaite prendre un peu ses distances. Sur un total de 2 994 réclamations enregistrées par le service du Médiateur au cours du dernier exercice, 716 dossiers de plaintes représentent exactement 23,9 %. Il se réfère aux chiffres du Médiateur fédéral dont la proportion de réclamations à caractère fiscal équivaut à 23,6 % de l'ensemble des réclamations. Par rapport aux réclamations introduites auprès du Médiateur fédéral, on se situe donc pratiquement au même pourcentage au niveau wallon.

Il ajoute que l'administration fiscale a été saisie au Fédéral de 23 000 réclamations complémentaires. Dans le cas du présent rapport du Médiateur, sur les 716 réclamations, la plainte s'est avérée dans 85 % des cas non fondée. Il reste donc 15 % des 716 réclamations enregistrées. Si on prend le chiffre de 716 dossiers par rapport à 1 300 000 ménages que compte la Wallonie, on se situe à un pourcentage de 0,055 %. Si on se fonde sur les 15 % de dossiers recevables, on atteint alors un pourcentage de 0,0083 %.

Il plaide donc pour la nuance et pour un peu de retenue et de lucidité par rapport à l'impact de ces dossiers de réclamation.

Néanmoins, il rejoint M. Jeholet pour dire que la redevance télévision est une taxe qui est mal perçue par les citoyens wallons. Mais il rappelle qu'il n'était pas là et que le parti de M. Jeholet était au pouvoir lorsqu'on a régionalisé cette taxe. Il estime que si on avait intégré la redevance télévision dans le paiement de la télédistribution, cela n'aurait jamais suscité de problème car, à défaut de la payer, on coupait la télévision. Il a été décidé de créer une administration, M. le Ministre Antoine en a hérité et il a tenu à lui rendre hommage.

À l'exception de la Flandre, il tient à rappeler que le montant de 100 euros de la redevance – le rapport ne le mentionne pas – constitue aujourd'hui une des plus basses redevances dans toute l'Europe.

Cette redevance est mal perçue parce qu'elle a fait l'objet d'annonces en tous sens de suppression mais aussi d'annonces tenues de réduction. Il existe une différence, et en cela M. le Ministre veut quand même rendre hommage à son prédécesseur, entre le montant payé aujourd'hui et celui déboursé il y a quelques années. La suppression de la radio-redevance, qui n'était perçue qu'à 25 %, est tout d'abord intervenue. C'est pour cette raison qu'elle a été supprimée. Il y a ensuite eu une diminution pratiquement de moitié de la redevance télévision.

Donc, face à l'argument qui consiste à dire que cette taxe est malvenue, antisociale, etc., il tient à rappeler que, par rapport à des 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 actuel, se comprend moins bien, même si, à Bruxelles, la taxe a été convertie en une taxe pour les ménages.

Il se réfère au débat qui s'est tenu en 2003, lorsqu'il était dans l'opposition et que MM. Daerden et Kubla étaient au Gouvernement. Il rappelle qu'en 2003, l'accord politique prévoyait « en lieu et place de la redevance radio-télévision, de substituer un impôt régional forfaitaire ».

M. Jeholet juge qu'il n'est pas opportun de revenir sur d'anciennes déclarations.

M. le Ministre Antoine ajoute que cet impôt régional était prévu par ménage et qu'il était modulable. Il signale que M. Kubla s'était exprimé à l'encontre de cette taxe dans *Le Soir* du 10 mai 2002 parce qu'il estimait qu'elle cumulait une série d'inconvénients et qu'elle serait perçue par les Wallons comme un acte supplémentaire de taxation, eu égard à la réforme fiscale concoctée par M. Didier Reynders. Il déclarait qu'« une nouvelle taxe en Wallonie s'avérerait insoutenable ».

([1]) « Une taxe injuste et une administration débordée », *La Dernière Heure* du vendredi 10 février 2012.

Il donne aussi lecture du rapport du 12 février 2003 qui a mis un arrêt à la conversion de la redevance télévision.

M. Jeholet rétorque que M. Kubla ne voulait pas d'une nouvelle taxe parce que le parti libéral est opposé aux taxes.

M. le Ministre Antoine estime, pour sa part, qu'on n'a pas eu le courage ni la volonté de le faire, alors que lui l'a fait. Il signale simplement que M. Kubla est celui qui s'est opposé publiquement à la suppression de la redevance télévision sous le Gouvernement Arc-en-Ciel.

M. Jeholet reproche à M. le Ministre Antoine de mentir.

M. le Ministre Antoine rétorque qu'il ne ment pas. Le Parlement et ce rapport peuvent en attester. Il est clair que l'Arc-en-ciel avait décidé sa suppression et M. Kubla a dit qu'il ne le voulait pas. On était alors à une époque où les circonstances financières étaient très différentes de celles qu'on connaît aujourd'hui.

Il évoque aussi le principe de l'enrôlement d'office. Il rappelle que le 24 avril 2003, le parti politique de M. Jeholet était au pouvoir et l'arrêté est passé au Gouvernement. 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.

M. Antoine, alors dans l'opposition, est intervenu à l'époque dans ce débat pour remettre cela en cause et M. Fontaine, chef du groupe libéral a déclaré que: « 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 semblait également intéressant parce que, disait-il, « il y a un certain nombre de fraudes qu'il faut combattre ».

M. Fontaine déclarait publiquement qu'il cautionnait l'arrêté du Gouvernement. Il considérait qu'il fallait une taxation d'office et, à défaut, que l'intéressé demande et prouve. M. le Ministre Antoine constate donc que ce que M. Jeholet dit ici est le contraire de ce que M. Fontaine déclarait en 2003.

M. Jeholet considère que M. le Ministre est fort pour aller rechercher d'anciennes déclarations dans les annales parlementaires.

M. le Ministre Antoine estime avoir simplement réalisé un travail de cohérence politique, ce que M. Jeholet n'a pas fait. Ce dernier n'a même pas la distance nécessaire pour dire qu'il est plus facile pour lui, dans l'opposition, de le déclarer et qu'il ignore tout ce qui précédait, à savoir les prises de position de M. Fontaine. Pour sa part, M. le Ministre les connaît et il les prend en considération.

M. Jeholet rappelle qu'en 2005, il a voulu supprimer cette taxe en déposant une proposition de décret.

M. le Ministre Antoine y voit une forme de révisionnisme politique qui n'est pas inintéressant en la matière.

Concernant les BIM et les OMNIO, l'arrêté prévoit qu'il y ait une demande formulée par écrit. Sans recevoir de consigne politique, l'administration a pris sur elle de dire aux redevables de ne pas réagir. M. le Ministre peut la comprendre, même si elle s'écartait de l'arrêté qu'elle est chargée d'appliquer.

Il a été demandé à la Banque Carrefour de sécurité sociale de transmettre les fichiers des personnes émargeant à BIM et OMNIO. Il a pratiquement fallu 24 mois pour les obtenir. L'administration régionale n'a donc pas été mise en connaissance en temps utile des documents informatisés lui permettant de traiter ces listes de manière automatique. L'administration a donc décidé, en dehors du texte, d'organiser l'automaticité. Compte tenu des profils concernés, l'administration doit aller à la rencontre des citoyens. En cela, il donne raison au Médiateur.

Dès que l'administration a eu connaissance du rapport de la Banque Carrefour avec la liste de toutes les personnes concernées, elle a remboursé 13 millions d'euros. Aujourd'hui, il lui reste à traiter, pour l'essentiel, les redevables décédés. Il s'agit d'un processus très difficile parce que l'administration doit s'adresser à leurs héritiers et elle rencontre des difficultés à établir cette recherche d'héritiers. Le Fédéral connaît les mêmes problèmes pour d'autres dispositions fiscales, parfois bien plus conséquentes que celles portant sur cent euros. M. le Ministre Antoine en veut pour preuve le récent accord fédéral, qui stipule en page 82, que « 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. ». Il s'agit d'un vrai problème, mais le Gouvernement wallon y est sensible. Il est en train de le régler.

Concernant la Banque Carrefour, il est clair qu'aujourd'hui l'administration dispose d'une liste qui est évolutive. Si la Banque Carrefour tient l'administration au courant en temps utile, celle-ci intégrera évidemment les modifications.

2. Suivi de la recommandation relative au doublement de la redevance

Concernant la recommandation faite par le Médiateur en lien avec le doublement de la redevance et l'application à « géométrie variable » selon les contrôleurs du doublement, **M. Jeholet** constate qu'on a suivi la recommandation, une circulaire est sortie et donc maintenant, le doublement se fait d'office et la légalité est appliquée au maximum. M. Jeholet peut le comprendre en termes d'équité fiscale, mais il trouve choquant cette application à « géométrie variable ».

Il relève un fait nouveau : 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. Il cite le cas de redevables qui ont reçu au mois de novembre dernier un doublement de leur taxe pour la période 2011. Ils ont accepté ce doublement, même si c'est une aberration par rapport au distributeur. M. Jeholet estime que l'opérateur pourrait agir autrement et ne pas conseiller à ses clients de ne rien entreprendre comme démarche. Les contribuables ne contestent pas, même s'ils se disent qu'il y a un problème d'information car les distributeurs ne leur conseillent pas de faire eux-mêmes les démarches. Leur taxe est doublée pour la période jusqu'au mois d'octobre 2011. Ils reçoivent un autre courrier avec un doublement pour la période du 1er novembre 2011 au 31 octobre 2012.

Il se réfère aux propos de M. le Ministre qui a indiqué en Commission qu'il trouvait injuste le doublement de la redevance. M. Jeholet est d'accord pour le passé, mais il trouve ce doublement choquant quand il porte sur les mois à venir. Il aimerait savoir si le Médiateur a reçu des appels ou des réclamations par rapport au doublement de la redevance pour les mois futurs.

M. Bovesse indique que lorsqu'il a évoqué la question du doublement de la redevance avec M. le Ministre pour la situation antérieure du redevable, il est apparu que la réglementation, de par l'iniquité qu'elle pouvait générer, pouvait apparaître en même temps comme étant plus favorable au redevable puisqu'elle prévoyait déjà à l'époque ce doublement. Donc, l'administration applique aujourd'hui la réglementation de manière dure et ferme, c'est *dura lex, sed lex*. Cela ne lui paraît pas « illogique » et cela ne donne plus lieu à réactiver la précédente recommandation qui, à travers les dispositions prises, rencontre la remarque qu'il avait formulée, même s'il 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, il admet que, logiquement, ce sont des cas qui se présentent. Il trouve qu'il est quand même assez antinomique que des câblo-opérateurs conseillent à leurs clients d'attendre et de ne pas faire eux-mêmes les démarches. Il pense que la réglementation est assez claire à cet égard, à savoir qu'il incombe au redevable de faire la déclaration.

Concernant le doublement de la redevance, **M. le Ministre Antoine** se réfère aux propos de M. Jeholet qui parle de personnes lésées et de traitement scandaleux par l'administration. Il renvoie à un article de presse qui faisait état de 50 000 pensionnés lésés par l'ex-Ministre des Finances, M. Reynders.

Il veut dire par là 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 cent euros. Alors que M. Jeholet, avec une facilité déconcertante, vient dire que le doublement de la redevance est scandaleux, M. le Ministre se réfère à un article sur la fiscalité fédérale, où il est question de 309 % d'augmentation.

M. Jeholet signale que le Ministre est en train de tout mélanger. Il lui recommande de répondre à ses questions au lieu de faire son *show* général et de remonter à l'année 2008.

Sur la question du doublement de la redevance, **M. le Ministre Antoine** signale qu'il s'est fait expliquer le mécanisme par l'administration. Il invoque un exemple type sur lequel M. Jeholet s'est basé. Un redevable a reçu un courrier de l'administration en date du 7 décembre 2011, pour la période imposable du 1er mars 2011 au 30 septembre 2011. Comme il n'avait pas payé, il s'est vu imposer le doublement de la redevance. Après avoir reçu le courrier le 7 décembre, l'intéressé n'a payé ni la première période, ni la seconde, du 1er octobre 2011 au 30 septembre 2012. Au moment où l'administration, conformément à la nouvelle législation, lui écrit, il est bien redevable. Il n'existe pas non plus de prorata. La dette commencée est donc due. Comme il n'a pas payé la précédente, ni l'actuelle redevance, l'administration applique la réglementation.

3. Gestion du recouvrement

M. Jeholet ne compte pas refaire tout le débat qui a eu lieu lors de l'examen du 23e cahier d'observations de la Cour des comptes par rapport à l'établissement de la taxe, à l'importance du recouvrement, par rapport au contentieux ou au nouveau plan d'actions pour les personnes morales qui possèdent un téléviseur dans un but de lucre. Il estime qu'il s'agit de débats sur lesquels il reviendra certainement, mais il souhaite s'en tenir aux remarques concernant le présent rapport du Médiateur.

M. le Ministre Antoine signale que l'obligataire relève tout simplement qu'il est parfois fatal qu'il fasse ce service, alors même que les huissiers sont déjà désignés.

4. Conservation des données et traçabilité des dossiers

M. Jeholet rejoint tout à fait les remarques du Médiateur et il s'en est déjà expliqué au Ministre. Dans le cadre du transfert des compétences vers les Régions, et notamment les compétences fiscales, il faut être conscient que l'administration devra être moderne et efficace, sinon on va au devant de catastrophes.

À cet égard, il estime que la traçabilité des dossiers et la création d'un dossier régional fiscal personnel constituent une urgence. Il donne les exemples suivants : dans le cas de la redevance télévision, les démarches doivent se faire par

recommandé. Les fonctionnaires qui sont en ligne ne peuvent parfois pas répondre aux redevables. Il n'y a aucun suivi. Par mail, on ne prend pas de réclamations.

M. le Ministre Antoine signale que, contrairement à ce qu'il a entendu, l'ensemble des courriers provenant des redevables et réceptionnés par l'administration sont scannés par le service de la gestion électronique des documents et insérés dans l'application informatique *Athena*, qui sert à en gérer la bonne tenue. Tous les courriels reçus sont dorénavant indexés dans l'application *Athena* et versés dans les corbeilles des dossiers à traiter par les agents concernés. Dès lors qu'il s'agit d'autre chose qu'une simple demande d'information et qu'ils sont susceptibles d'induire des changements dans la situation du détenteur, les appels entrants doivent faire l'objet par l'agent traitant d'une mention dans l'historique de l'application *Athena.* Dorénavant, l'ensemble des pièces sont reprises dans l'historique du logiciel *Athena*.

5. Paiement au prorata des mois de détention – Cas de force majeure

Concernant le paiement au prorata des mois de détention en cas de force majeure, **M. Jeholet** partage évidemment le point de vue du Médiateur qui avait déjà formulé une recommandation en ce sens dans son précédent rapport.

Pour des raisons de force majeure, l'administration ne rembourse pas ou elle ne peut pas appliquer le décret au prorata des mois de détention.

M. le Ministre Antoine estime que la question de la détention au prorata d'un téléviseur est une question un peu délicate, puisque le Médiateur l'interpelle, à raison, en disant qu'au fond, il y un prorata au début de la détention et pas à la fin. Il rappelle que pour le précompte immobilier, c'est la date du 1er janvier qui entre en ligne de compte. Cette technique a ses avantages et ses inconvénients. Parmi ceux-ci, il n'y a pas la proratisation liée à la détention du téléviseur mais par contre, elle donne une date certaine.

Il estime que la technique du prorata n'est pas si simple que cela. Il se réfère au rapport du Médiateur qui donnait deux exemples : le décès et l'entrée dans une maison de repos et de soins. M. le Ministre Antoine n'est pas d'accord pour le deuxième exemple. En effet, si l'intéressé entre dans une maison de repos et de soins avec sa télévision, il continuera à payer sa redevance et s'il abandonne sa télévision et qu'il a une télévision qui lui est facturée dans son prix journée, il en paiera la moitié. M. le Ministre en déduit que le mécanisme du simple prorata n'est pas simple.

Il donne un deuxième exemple : dans le cas d'un couple qui se sépare, un des deux conjoints pourra invoquer le fait qu'il a dû payer une partie de la redevance, alors qu'il n'en bénéficie plus. Or, cette redevance a été fixée par ménage. Donc, outre les difficultés liées à l'établissement de la date certaine, le système du prorata est difficilement applicable en cas de déménagement d'un membre du couple.

M. le Ministre Antoine avoue avoir apprécié l'extrême lucidité du Médiateur qui a dit d'emblée qu'il s'agit probablement de la technique qu'il faudrait retenir. Il est même prêt à le suivre dans son analyse, mais cela pourrait impliquer un contentieux supplémentaire pour des dizaines d'euros. Donc, à ce stade, il pense que l'administration fiscale wallonne n'est pas en mesure de l'appliquer pour des raisons de sécurité juridique et de facilité de perception, pour avoir un variable sur la fin du processus. Il comprend tout l'intérêt du prorata, mais il en mesure aussi toutes les difficultés en matière de perception.

6. Redevance télévision : une administration démunie au vu des évolutions technologiques ?

M. Jeholet relève deux éléments à cet égard.

D'une part, il y a évidemment les évolutions technologique qui sont intervenues. Face à l'argument avancé par le Ministre qui indique que les détenteurs d'un ordinateur ou d'un *smartphone* sont quand même, pour beaucoup, des personnes qui paient leur redevance, M. Jeholet reconnaît que c'est vrai aujourd'hui, mais il se demande ce qu'il en sera à l'avenir ou à très court terme parce qu'on consommera les images télévisuelles tout à fait différemment et que beaucoup de jeunes n'auront plus nécessairement une télévision demain, mais ils disposeront d'autres moyens technologiques. Là se pose la question du contrôle qui sera effectué.

D'autre part, concernant une administration démunie, M. Xhauflaire a confirmé les propos du Médiateur. Lors de la présentation du rapport de la Cour des comptes, il a lancé un appel au secours par rapport aux effectifs, par rapport au cadre qui n'était pas rempli. À cet égard, M. Jeholet pense que M. Xhauflaire fait ce qu'il peut avec les moyens du bord.

Sans vouloir être plus long, M. Jeholet fait observer que d'autres sujets liés à la redevance télévision ne figurent pas dans le rapport. Il pense toutefois que l'honnêteté intellectuelle veut que l'on se limite au rapport. Il n'est pas là pour faire tout le débat sur la redevance, il aura évidemment encore bien l'occasion de le refaire dans les semaines et les mois à venir.

Concernant le volet des évolutions technologiques, **M. le Ministre Antoine** indique qu'il a aussi lu le rapport. À la question de savoir s'il aime la redevance télévision, il répond qu'il ne la supporte pas, car, à la différence d'autres qui peuvent la comprendre, il doit la défendre et la faire appliquer le plus correctement possible.

Même si de nombreux Wallons disposent de *smartphones*, de téléphones de la nouvelle génération ou d'ordinateurs, M. le Ministre se fonde sur les statistiques de l'INS de 2008 pour dire que 96,5 % des ménages wallons possèdent une télévision. Donc, dans près de 97 % des cas, et pour le privé, la présence d'une télévision suffit pour être redevable de la redevance.

Il n'imagine pas qu'une personne qui a refusé une télévision puisse se dire qu'il va s'acheter un *smartphone* pour regarder son émission préférée. Il ne compte en tout cas pas – comme il a pu le lire un peu facilement dans la presse le matin même – aller ouvrir les sacs pour savoir si oui ou non la personne a un *smartphone*. Il pense que le simple fait de détenir une télévision dans son ménage suffit.

S'agissant des contrôles des indépendants, des PME et d'un certain nombre de fonctions commerciales, il se demande de quel droit il peut entraver l'application d'un décret que les parlementaires ont voté. Il pense que c'est la situation inverse qui devrait les hérisser. Ou alors, depuis deux ans, il aurait vu un certain nombre de propositions en la matière, mais cela fait partie, bien sûr, de la désinformation qui peut avoir cours.

M. Noiret tient à remercier le Médiateur pour son rapport qui est toujours, évidemment, d'année en année une source d'inspiration pour chacun des parlementaires. Cela leur permet de faire leur travail.

Il souhaite surtout évoquer deux recommandations formulées dans le rapport du Médiateur et qui sont intitulées 2011-01 et 2011-02.

Recommandation 2011-02 : Paiement de la redevance télévision au prorata des mois de détention

Il reconnaît évidemment toute la difficulté administrative de mettre en place la recommandation 2011-02. Il pense que ce n'est pas nécessairement une simplification, mais ce n'est pas pour cela qu'il ne faut pas l'envisager.

M. Bovesse ne pense pas que la détention au prorata d'un téléviseur soit plus difficile à mettre en œuvre. On en discute au moins depuis une législature et demie. Le Gouvernement wallon n'a jamais dit non et il n'a jamais dit oui. À une époque, le Ministre Daerden était prêt à dire non, mais il ne l'a pas dit. C'est pour cela que M. Bovesse estime que cette recommandation mérite toujours d'être prise en considération.

Les difficultés liées à sa mise en œuvre sont peut-être supérieures aux résultats entraînés, mais il s'agit de situations qui, même si certains les qualifieront de « pelliculaires », existent, et c'est un choix politique de le faire ou de ne pas le faire. Si demain, le Gouvernement wallon estime qu'il ne retient pas cette solution, la position sera claire et le service du Médiateur ne reviendra plus sur la question.

Recommandation 2011-01 : Création d'un dossier régional fiscal personnel

M. Noiret estime que la création d'un tel dossier n'est pas extrêmement compliqué à mettre en route. Il croit que ce serait quand même une avancée assez significative de pouvoir très rapidement envisager cette possibilité. En effet, préconiser la création d'un dossier régional fiscal personnel, mis en ligne, avec toutes les protections qui s'imposent s'inscrit dans le cadre de la simplification administrative. À cet égard, il n'entre pas du tout dans l'intention du Médiateur de mettre en danger la vie privée.

Il estime que cet outil de simplification administrative n'est pas nécessairement compliqué ni coûteux à mettre en place. À l'aube d'un transfert de compétences fiscales, il pense que ce serait en tout cas utile, tout en gardant à l'esprit que chaque contribuable n'est pas connecté à Internet. Cela ne veut pas dire que cet outil doit devenir un outil exclusif, mais il ne faudrait pas négliger un tel outil de simplification.

M. Noiret ne peut donc que soutenir cette recommandation et appeler à ce qu'on puisse travailler à la création d'un tel dossier régional fiscal personnel.

Il ne souhaite certainement pas diminuer les mérites de M. Jeholet qui mène effectivement un combat de longue haleine en matière de redevance télévision, mais il tient à souligner qu'il n'est pas non plus le seul parlementaire a s'y être intéressé, même si chacun est bien conscient de la contrainte fiscale qui existe.

À l'instar de M. Noiret, **M. Bovesse** ne peut évidemment qu'encourager la création d'un dossier régional fiscal personnel et à amener à une transparence accessible pour le citoyen.

Il signale à cet égard que le service du Médiateur y a procédé à une faible échelle puisque ce service reçoit chaque année 3 000 réclamations qui sont traitées par 15 personnes. Il a introduit un système qui permet aux agents du service, lorsqu'ils ouvrent un dossier, de transmettre au réclamant un numéro d'accès via Internet, ce qui lui permet d'avoir accès à son dossier et de connaître les différentes étapes de la traçabilité de son dossier. Il y a donc une information directe qui est transmise et qui est disponible pour la personne. De la même manière, que ce soit pour la redevance télévision, pour toute autre taxe ou pour l'ensemble des impôts qui seront gérés à l'avenir par la Région, il serait intéressant pour le contribuable de disposer, à la demande, de cette référence afin de connaître sa situation sur le plan fiscal.

Il rappelle qu'il a déjà évoqué le processus d'envoi recommandé par rapport à la traçabilité du dossier et aux communications des informations entre l'administration et le redevable. Si la personne n'envoie pas son courrier par recom-

mandé et qu'on ne retrouve pas ses éléments, où se trouvent-ils ? Jusqu'à preuve du contraire, le redevable ne pourra pas apporter la preuve de telle ou telle chose. M. Bovesse ne préconise pas le retour à l'envoi recommandé qui est un retour en arrière, mais il pense qu'il existe d'autres moyens d'apporter une objectivation ou une certitude quant à la transmission d'une information à l'administration. De plus, la problématique de l'envoi recommandé est un problème qui dépasse largement le cadre des primes régionales ou de la redevance télévision.

M. le Ministre Antoine tient à rappeler quelles sont les taxes gérées en Région wallonne. Les droits d'enregistrement, les droits de succession et le précompte immobilier incombent au Fédéral. La Wallonie gère principalement la redevance télévision, la taxe sur les jeux et paris et la taxe sur les automates. Face à la demande de M. Noiret d'avoir un compte en ligne, M. le Ministre signale que la Région ne pourrait le faire que pour les seuls produits fiscaux qu'elle gère elle-même. Donc, l'enjeu, et en cela il partage la préoccupation exprimée par M. Noiret, est évidemment pour l'avenir. À la suite du transfert en 2013 de l'ensemble des taxes liées à la fiscalité automobile, la Région devra faire face à un nombre considérable de dossiers fiscaux.

En réaction aux propos de M. Jeholet qui déclarait le matin même dans la presse qu'il craignait le pire pour 2014, lors du transfert des compétences, M. le Ministre Antoine signale que c'est l'administration fiscale fédérale qui continuera à œuvrer pendant plusieurs années avant que la Région ne reçoive, par exemple, la gestion de l'IPP ou des droits d'enregistrement.

Il indique que l'administration fiscale est vraiment sensible au compte en ligne et qu'elle est déjà en train de le mettre en place puisque cela requiert, au préalable, de sécuriser la communication et le respect de la vie privée. C'est bien sûr vrai entre l'administration et le particulier, mais c'est surtout vrai entre les administrations concernées pour éviter qu'une administration déterminée ne puisse prendre connaissance du dossier fiscal d'un contribuable. Il n'est donc pas aussi simple d'avoir toute la fiabilité voulue.

Par ailleurs, il faut avoir des connexions intelligentes avec le Fédéral, pour ce qui concerne la Banque Carrefour des entreprises ou la Banque Carrefour pour la sécurité sociale, de telle manière à disposer à la fois de la fiabilité, de la confidentialité et de l'efficacité.

Il tient néanmoins à signaler que l'administration fiscale a déjà intégré cette démarche. La DGO7 gère actuellement à la fois la redevance télévision et les Éco-boni. Aujourd'hui, un contribuable à qui la Région doit de l'argent pour une prime Éco-bonus, s'il a une dette de redevance télévision à l'égard de la Région, elle sera déduite de son Éco-bonus. Il s'agit donc déjà de l'amorce concrète de ce qu'on peut préfigurer comme compte en ligne d'un contribuable. C'est la démonstration de combien l'administration essaie au mieux aujourd'hui, et de manière tout à fait différente du passé, d'intégrer ces éléments-là. Il ne peut donc pas accepter les critiques formulées par M. Jeholet à l'égard de la DGO7. Il estime que le plus beau compliment à cet égard est le taux actuel de pénétration de la redevance télévision qui dépasse les 91 %. Du reste, la preuve par l'absurde de cette progression est que le nombre de réclamations a augmenté et que 85 % d'entre elles ne sont pas fondées.

M. le Ministre Antoine tient à souligner que son travail et celui de l'administration est de faire respecter les décrets. On peut les modifier ou les supprimer mais tant qu'ils existent, le Ministre compétent se doit de les faire appliquer. Au passage, il s'agit quand même d'une recette de quelque 115 millions d'euros, alors qu'en raison du ralentissement de croissance et du taux de 0,1 % prévu, il faudra quand même trouver près de 165 millions d'euros. Il est prêt à accepter tous les débats sur la suppression de la redevance télévision, dès lors qu'on lui dit comment on peut la compenser. Du reste, le Règlement du Parlement wallon prévoit que toute dépense, toute suppression de recette doit être compensée.

En conclusion, il pense que le Médiateur et son service auront encore probablement un peu de travail au cours des années à venir. Il est probable que les contrôles qu'il compte organiser dans les fonctions rémunérées entraîneront des contestations, mais tant que cette redevance existe, il se doit de la faire appliquer. Le système de doublement de la redevance conjuguée à la rétroactivité lui paraît néanmoins excessif, parce qu'il n'a pas connaissance d'une autre fiscalité où on double la mise. Il profitera du conclave budgétaire pour plaider auprès de ses collègues pour qu'il y ait un assouplissement qui serait de nature à réconcilier celui qui ne déclarait pas sa télévision avec l'administration fiscale.

Il signale par ailleurs qu'au niveau fédéral, il a été décidé de porter le taux de TVA à 21 % pour la télévision digitale. Il estime à cet égard que les citoyens, s'ils veulent une nouvelle télévision, ils paieront la TVA et la télédistribution. Par contre, ils auront probablement un peu plus de mal à régler leur redevance télévision. En outre, il existe tellement de transferts entre les abonnés de Voo et de Belgacom que ces deux opérateurs 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. Comme ils font preuve de mauvaise volonté, le Gouvernement wallon les a menacés de sanctions s'ils ne transmettaient pas tous les fichiers en temps utile.

2. Prime Éco-bonus

Mme Barzin souhaite compléter l'intervention de son collègue M. Jeholet, et remercier aussi M. le Médiateur ainsi que ses collaborateurs pour le rapport et les explications qui ont été données. Elle constate qu'à la lecture du rapport du

Médiateur sur la prime Éco-bonus, on retrouve de nombreux commentaires que des parlementaires ont déjà eu l'occasion de faire en Commission ou à l'occasion de questions parlementaires.

Elle considère que le nombre de 237 réclamations en ce qui concerne l'Éco-bonus est évidemment important. Ce nombre est compréhensible, vu l'évolution incessante de la législation en la matière.

Mme Barzin ne partage pas l'optimisme du Médiateur lorsqu'il dit que la situation devrait s'améliorer et peut-être même que le contentieux sera en voie d'extinction, eu égard aux quelques modifications déjà intervenues ces deux dernières années. Elle espère en tout cas que M. le Ministre pourra donner quelques éléments par rapport à cela et qu'une nouvelle modification du dispositif ne sera pas introduite lors du prochain ajustement budgétaire.

Elle constate les multiples changements de la législation de l'Éco-bonus, avec des mesures transitoires différentes d'une fois à l'autre, et également les difficultés en ce qui concerne le délai de versement des Éco-boni. Ainsi, il peut s'écouler 20 mois entre le moment de l'achat du véhicule et le paiement de la prime, soit un délai assez long. Elle peut comprendre que le citoyen soit assez interpellé par rapport à cela. De plus, les délais peuvent être encore plus longs quand des données erronées sont transmises. Mme Barzin ne peut qu'insister sur la nécessité de faire un effort à ce niveau-là.

Elle rejoint évidemment la plupart des critiques formulées par le Médiateur sur la prime Éco-bonus.

M. Bovesse estime qu'on en est arrivé pour l'Éco-bonus à un stade ultime de la réglementation au niveau des attentes du Gouvernement. Par rapport à l'application de l'Éco-bonus tel qu'il existe aujourd'hui, il pense que le contentieux relatif à cette matière va nécessairement s'amoindrir, voire disparaître, mais il existera toujours quelques dossiers très rares, comme pour la taxe des déchets ménagers qui a été supprimée de longue date. Il y aura peut-être encore un petit reliquat qui durera un certain nombre d'années.

Par contre, même si c'est une question qui relève davantage de l'autorité fédérale, c'est plus l'Éco-malus qui risque de susciter du mécontentement que l'Éco-bonus.

Pour sa part, **M. le Ministre Antoine** signale que les 237 dossiers de réclamation liés à l'Éco-bonus renvoient finalement à une prime et non pas à une fiscalité en tant que telle. Il fait observer que l'Éco-malus est du ressort du Fédéral. Quant à l'Éco-bonus, dans son avant-dernier rapport, le Médiateur disait – et il avait raison – qu'il n'était pas normal qu'il n'y ait pas de régime transitoire. Il reprochait au Gouvernement wallon de changer sans cesse de réglementation. Il a apprécié la lecture de l'actuel rapport du Médiateur qui relève que le Gouvernement a adopté un système pour trois ans et il a décidé de primer le geste le plus propre, c'est-à-dire les véhicules émettant actuellement moins de 81 grammes de CO_2.

De plus, il a prévu un régime transitoire en concertation avec le secteur concerné. Il signale au passage qu'au niveau fédéral, il a été décidé récemment d'opérer un changement brutal sans la moindre transition en raison d'impératifs budgétaires. Dans le cas présent, le Gouvernement wallon a intégré les recommandations formulées dans l'avant-dernier rapport du Médiateur. À cet égard, il pense que le Médiateur a remarquablement fait son travail, parce que il y avait là une anomalie qui était évidemment préjudiciable aux citoyens wallons. Il estime qu'on se situe aujourd'hui en rythme de croisière pour les Éco-boni puisque, ne primant plus que les voitures les plus propres, il y a moins de dossiers qui rentrent.

B. Économie et Emploi

B. 1. Emploi : APE

Mme Barzin constate que de nombreuses réclamations portent sur des décisions de refus d'octroi ou de renouvellement de postes APE et que des organismes dénoncent les motifs vagues, peu objectifs ou qui ne correspondent pas aux éléments observés lors des inspections.

Elle a relevé que dix dossiers avaient été réexaminés par la Direction de la promotion de l'emploi à la suite de l'interpellation du service du Médiateur. Mme Barzin ne comprend pas non plus pourquoi les demandeurs ont dû réintroduire une nouvelle demande et pourquoi le dossier n'a pas pu être traité sur la base de la demande initiale.

M. Kilic souhaite interroger M. le Ministre sur les 26 réclamations enregistrées durant cet exercice pour les APE. 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. Face à ce constat, le Médiateur se demande si, en matière d'efficience et à l'heure de la simplification administrative, il est 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.

M. Kilic a aussi connaissance de disparités pour le moins importantes en termes d'inspection, notamment en Hainaut, où le contrôle organisé ne peut que rendre quelque peu perplexe. Il aimerait savoir si une jurisprudence ou une harmonisation des pratiques est envisagée au niveau des contrôles.

Il s'interroge aussi sur la formation continue des inspecteurs et sur l'articulation entre les cellules qui gèrent les dossiers et celles qui contrôlent afin d'avoir une harmonisation. Il se demande si une synergie est envisageable afin que la législation applicable en la matière soit interprétée de la même manière partout.

M. le Ministre Antoine relève que 26 dossiers ont fait l'objet d'une réclamation pour les APE. À nouveau, il pense qu'il faut comparer cela par rapport au nombre total de dossiers, soit un chiffre de 5 000 dossiers. Il convient aussi de savoir que chaque octroi d'un dossier APE doit faire l'objet d'une instruction qui porte notamment sur le maintien du volume global de l'emploi, sur la capacité financière de l'intéressé à honorer sa part dans le paiement du poste APE, sur l'utilisation pour d'autres APE qui disposent par ailleurs de l'objet social. L'administration de l'emploi est aussi confrontée à des problèmes dans les communes. Elle a ainsi pu constater que certaines communes demandaient des postes APE et qu'elles les affectaient finalement à la tenue d'un guichet de poste. M. le Ministre Antoine estime qu'il existe des règles en la matière et que l'inspection a d'ailleurs fort bien fait son travail au niveau des MIRE en pointant les réserves financières que celles-ci possédaient.

Il signale que la plupart des refus pour les dossiers APE sont liés à la fin de la période pour laquelle on a concédé à des associations des points APE. Elles savaient qu'à telle date, ces points arrivent à terme, sous réserve d'une reconduction qui n'est pas automatique puisqu'elle peut être refusée pour des raisons budgétaires.

À la question de savoir si le promoteur doit nécessairement introduire un nouveau dossier, M. le Ministre Antoine indique que 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, il arrive au Ministre de dire qu'il est pertinent de prendre connaissance de cet élément-là. Souvent, dans des interventions financières, le promoteur dit qu'il vient d'obtenir un subside, qu'il a des recettes qui lui sont proméritées. Dans pareil cas, M. le Ministre n'a pas de souci à réformer la décision. Donc, même s'il n'y a pas formellement de recours prévu pour les APE, même si elles introduisent généralement un nouveau dossier, rien n'empêche les associations d'introduire un correctif qui est évidemment beaucoup plus rapide.

Pour le reste, il ne cache pas que les refus sont motivés par des considérations financières. Aujourd'hui, les dossiers APE représentent 545 millions d'euros et ils ont connu ces dernières années une croissance annuelle de 15 millions d'euros. M. le Ministre essaie aujourd'hui de tenir les livres financiers et de s'en tenir aux crédits annoncés pour le Plan Marshall 2vert. Il souligne que la situation est quand même tout à fait intéressante pour les APE. Depuis qu'il est en charge du département de l'emploi, il n'a eu à dénombrer que deux recours au Conseil d'État pour lesquels le Gouvernement wallon est tout à fait serein par rapport à leur aboutissement.

B. 2. Forem

Mme Barzin formule un commentaire en ce qui concerne le Forem qui ne fait l'objet que de 21 dossiers de réclamations. Or, le Forem gère lui-même les réclamations via un service qui existe depuis janvier 2007, avec lequel le service du Médiateur collabore étroitement. Elle souhaiterait avoir une appréciation par rapport à cette collaboration et voir si une évaluation a été faite de ce service de gestion des réclamations.

M. Bovesse avoue ne pas être en mesure d'apporter des éléments d'évaluation de la médiation au niveau du Forem. Depuis qu'elle existe, il signale que le Forem a toujours suscité un contentieux relativement peu important, comme les TEC et d'autres administrations, en tout cas des organismes d'intérêt public qui sont pourtant particulièrement en phase et en contact avec les citoyens wallons. Il pense que cela tient vraisemblablement aux contacts et à la qualité des contacts que le citoyen a avec ce type d'organisme.

Le service du Médiateur entretient avec le Forem des échanges téléphoniques quand c'est nécessaire pour qu'il y ait une prise en charge des réclamations pour lesquelles il est interpellé, mais il ne dispose pas d'une évaluation chiffrée ou qualitative plus spécifique.

En ce qui concerne le Forem, **M. le Ministre Antoine** estime que c'est à l'honneur de cet organisme d'avoir établi son propre service de médiation. Par rapport aux dizaines de milliers de chômeurs qui sont gérés par l'Office, les 21 dossiers de réclamation introduits auprès du service du Médiateur lui paraissent tout à fait dérisoires. Il rappelle en outre que depuis le 1er janvier 2010, donc pour la période de ce rapport, le Forem a mis en place, pour une grande partie des demandeurs d'emploi, un accompagnement personnalisé, ce qui fait que lorsque le demandeur d'emploi a un problème, il n'écrit pas au Médiateur du Forem, il s'adresse d'abord à son *coach* en lui signalant qu'une erreur a été commise et qu'il convient de revoir le dossier. C'est donc l'heureuse conclusion qu'il peut tirer des conséquences de la réforme qu'il a opérée.

B. 3. IFAPME

Il constate que le dernier rapport du Médiateur s'étend peu sur le sujet. Il s'est donc fait transmettre les éléments liés aux quatre dossiers de réclamation.

Il est d'abord question du non-renouvellement dans le cadre des chèques-formation. Les réclamations concernaient 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.

Un troisième dossier est lié à la plainte d'une dame qui n'acceptait pas le refus d'une formation de directrice de maison de repos. Or, elle n'avait pas les diplômes requis pour participer à la formation.

Un quatrième dossier concernait une formation. Aucune autre plainte n'a été communiquée au Ministre par le service du Médiateur. Il tient à souligner que l'IFAPME est un excellent organisme et il tenait donc à voir ce qu'il en était en la matière.

Comptabilité régionale – Contentieux

Mme Barzin est un peu inquiète du nombre total de 183 dossiers pour le contentieux, qui constitue près du double de celui de l'exercice précédent.

Elle se félicite par ailleurs des réunions mensuelles qui se tiennent désormais entre le service du Médiateur et l'administration. Elle espère qu'on aura la confirmation de ces effets bénéfiques dans la préfiguration de la Cour des comptes.

En ce qui concerne le délai de paiement de la Direction du contentieux, elle rappelle qu'elle a eu différents échanges en Commission avec le Ministre qui avait annoncé qu'il prendrait des mesures. Elle se réfère à une étude du consultant Isis, qui avait été lancée et dont la clôture était prévue en avril 2011. Elle souhaite avoir davantage d'informations par rapport à cela. Elle signale que cette question s'adresse à M. le Ministre.

Mme Gonzalez Moyano souhaite aussi aborder le thème du contentieux.

Elle estime que si le retard de paiement d'une prime à un particulier peut s'avérer pénible en raison de sa fonction de précarité, des retards importants d'aide aux entreprises ou de subventions à certaines associations peuvent être lourds de conséquences pouvant aller jusqu'à leur disparition ou, à tout le moins, à de graves difficultés telles le non-paiement de salaire ou d'obligation fiscale ou sociale, le blocage de comptes bancaires, l'impossibilité de contracter de nouveaux emprunts pour les uns ou l'obligation de sur-emprunter pour les autres.

Elle aimerait savoir où on en est dans l'état d'avancement du règlement de ces dossiers et si la participation du service du Médiateur a pu être profitable en la matière. Elle demande où en est en matière de recrutement au sein de la Direction du contentieux et si le cadre est désormais complet.

Elle constate que 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 subvention durant cet exercice et ce, de manière récurrente depuis 2007. Elle s'enquiert des diagnostics posés et des plans d'amélioration. Elle souhaite savoir dans quelle mesure la restructuration des processus de contrôle et l'implémentation de la nouvelle comptabilité régionale vont permettre d'accélérer, voire de simplifier la liquidation des subventions.

Elle demande en outre que le Ministre fasse un rapport complet de l'évolution des dossiers de la trésorerie. Elle aimerait savoir où on en est 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'effectifs.

Pour le contentieux, **M. Bovesse** signale que, depuis un certain nombre d'années, on est parvenu à améliorer la transversalité entre le service du Médiateur et l'administration. Cela permet vraiment de lever beaucoup d'incertitudes et d'apporter des informations légitimes à ceux qui le demandent.

Il encourage toute son équipe à être directement en relation avec les agents traitants de l'administration, afin d'éviter des courriers par la voie hiérarchique, quand il est parfois possible de régler les dossiers de manière assez rapide et d'apporter des solutions et des informations correctes dans des délais beaucoup plus rapprochés.

Sur la comptabilité régionale et la Direction du contentieux, la manière avec laquelle l'administration traite les dossiers, que ce soit à l'égard des entreprises, des associations ou encore des particuliers. apparaît fondamentale aux yeux de **M. le Ministre Antoine**.

Il signale qu'en relation avec la Direction générale du contentieux, 183 dossiers de médiation relatifs au délai de paiement ont été enregistrés dans la période 2010-2011, et parmi ces 183 dossiers, 18 concernaient des entreprises, 33 dossiers avaient trait à des associations et 122 à des particuliers.

Avant même la production du présent rapport, il rappelle que la Commission a eu de très nombreuses discussions à ce sujet. Il reconnaît qu'il a été confronté à une situation où il existait 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, à savoir que 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 qu'il a découverte à la suite de plaintes légitimes et qui l'a effectivement placé dans une réelle difficulté.

Entre l'administration de la trésorerie et le service du 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 la trésorerie, pour pouvoir analyser les dossiers qui auraient fait ou feraient l'objet d'une quelconque plainte ou réclamation. Il pense que c'est très important parce qu'à partir des contacts entre ces services, il est possible de dénouer un certain nombre de problèmes et cela permet au Médiateur d'en tirer une conséquence plus politique au sens noble du terme.

De plus, M. le Ministre Antoine a bien sûr alerté son collègue de la Fonction publique afin qu'il prenne des mesures. Dans un premier temps, il s'agissait de recruter des statutaires que n'ont pas pu être trouvés. Il s'agissait ensuite de recourir à des contractuels vu l'urgence de la situation. Six personnes sont ainsi venues en renfort de la directrice concernée. Alors qu'une somme de 84 725 000 euros de contentieux était bloquée, on en est aujourd'hui, au 31 décembre 2011, à 25 035 000 euros. Cela signifie que la Direction du contentieux a résorbé la quasi totalité du retard.

Il rappelle qu'il n'est pas le Ministre ordonnateur primaire de toutes les dépenses de la Région wallonne. En outre, le fait qu'un certain nombre de prestataires ne renvoient pas les justificatifs conformes à la réglementation engendre un contentieux qui n'a rien à voir avec celui dont il est responsable, qui est le contentieux juridique dans les départements concernés. Seuls les contentieux où il y a notamment une contestation sur les créances et une intervention bancaire lui parviennent.

Avec une situation de contentieux de 25 millions d'euros, il considère que la Région est revenue à un niveau tout à fait acceptable. Un certain nombre de contestations, de difficultés financières, juridiques ou autres expliquent selon lui ce reliquat. L'absence depuis six mois de question orale qui lui aurait été adressée par un parlementaire à ce sujet en atteste.

Bien sûr, avant la sortie du rapport du Médiateur, un certain nombre d'entreprises et d'associations se sont plaintes d'une manière ou d'une autre. Elles se sont exprimées par la voie de syndics, d'organisations professionnelles ou individuellement. M. le Ministre signale qu'il reste particulièrement vigilant. Il estime qu'à chaque niveau de pouvoir, il existe des contentieux, que ce soient des créances irrécouvrables, douteuses dans les communes, dans les villes, dans les provinces, à la Région ou au Fédéral. Sur un budget de 7,5 milliards d'euros à la Région, le contentieux est de 25 millions d'euros. Certes, il est toujours possible de regretter ce montant mais la Région n'est pas la seule responsable à la cause dans la gestion des dossiers. Pour M. le Ministre Antoine, il s'agit donc, par rapport à la situation antérieure, d'une très heureuse issue qui l'encourage à être particulièrement vigilant pour l'avenir.

Considérations générales

M. Bovesse tient à remercier les différents intervenants de l'intérêt qu'ils portent au travail de l'institution et, à travers elle, de l'équipe de 15 personnes qu'elle constitue. Il s'agit aussi d'une récompense pour chacun d'entre eux de voir son travail concrétisé à travers une prise en considération du Parlement. Si le Parlement et les parlementaires ne se saisissent pas du rapport, celui-ci restera dans le fond d'un tiroir et cela ne permettra pas d'avoir la plus-value du service, telle que le Parlement l'a souhaité à travers le décret, c'est-à-dire d'être un outil soumis à la réflexion des parlementaires. L'ambition du rapport du Médiateur ne consiste pas à remettre un bon ou un mauvais bulletin à tel ou tel Ministre, mais simplement être le témoignage des préoccupations de ce que la population peut rencontrer au quotidien.

M. le Ministre Antoine adresse ses remerciements aux différents intervenants et singulièrement au Médiateur parce qu'il a toujours considéré la lecture de son rapport, de son travail et celui de son équipe comme étant d'un apport très tonique, très dynamique. Il avoue être 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 s'en tenir à trois balises. En effet, le Médiateur intervient par rapport à une législation donnée, le Gouvernement est censé la faire respecter et, le moment venu, la faire évoluer. De plus, le Gouvernement n'intervient que pour son propre niveau de responsabilité parce qu'il subsiste un certain nombre de questions, pour l'essentiel au niveau fiscal, qui relèvent du Fédéral. Enfin, il y a la période qui court du 1er octobre 2011 au 30 septembre 2012. Or, il faut se méfier de ces supputations ou prévisions. Comme disait Winston Churchill : « Méfiez-vous des prévisions, surtout lorsqu'elles concernent l'avenir ! ».

Pour que l'on comprenne bien les éléments dont il est question ici, il convient de voir pourquoi et comment le Gouvernement wallon a pu ou non intégrer des suggestions jugées pertinentes ou non du Médiateur.

Il signale qu'il s'est plongé avec beaucoup d'intérêt dans la lecture du rapport du Médiateur, en ce qui concerne ses compétences fonctionnelles et celles de ses collègues, parce que ce rapport est pour lui une source d'inspiration. Il ne l'a jamais considéré comme un bulletin. Parfois, un certain nombre de difficultés couvrent plusieurs années et il faut donc pouvoir les nuancer, même si le Ministre, bien qu'il n'en soit pas directement responsable, doit répondre de tous les dysfonctionnements devant le Parlement. Il ne veut, en aucun cas, s'y dérober.

Il souhaite tout d'abord pointer une remarque qui est passée inaperçue dans le rapport du Médiateur et qui est, finalement, un encouragement. Elle figure dans les premières pages du rapport. On y relève l'approbation de l'avant-projet de décret WALCOMFIN, qui depuis lors est devenu, tant en Région wallonne qu'en Fédération, le décret WBFin pour adapter sa terminologie au concept institutionnel actuel. Ce décret va permettre de déterminer un nouveau cadre budgétaire et comptable dès le début de cette année 2012. Il bouleversera en outre les approches budgétaires, mais surtout la réalité comptable, puisqu'il faudra désormais passer par un décret pour approuver les comptes. Dans son rapport, le

Médiateur estime que ce décret « devrait améliorer sans nulle doute la gestion des dossiers conformément du reste au système européen ». Ce décret WBFin sera donc la source d'une transparence beaucoup plus complète. C'est, selon lui, le meilleur service que l'on ait rendu au Parlement. Par l'instauration d'une comptabilité en temps réel, le décret WBFin a considérablement modifié les données.

Le Gouvernement wallon a entrepris une course contre-la-montre en vue de rattraper l'approbation des comptes. En Région wallonne, au terme de cette année 2012, il aura ainsi comblé le retard d'une décennie.

Conclusion

M. le Ministre Antoine estime que la lecture du rapport du Médiateur est riche en enseignements et qu'il pointe avec raison certains dysfonctionnements : la lourdeur du doublement de la redevance télévision, des dysfonctionnements qui ont fait l'objet d'adaptation, comme la période transitoire de trois ans pour l'Éco-malus ou l'instauration d'un compte unique du contribuable. Pour d'autres points, il se devait de rectifier certaines critiques et d'appeler M. Jeholet à plus de nuance et à une plus juste analyse.

Dans le cadre de sa réplique, **M. Jeholet** remercie le Ministre pour sa verve et son analyse historique de la redevance télévision.

Sur la cohérence politique, il rappelle que, depuis qu'il est parlementaire wallon, il s'oppose à cette redevance et il rappelle qu'en 2005, il avait déposé un texte visant à sa suppression progressive. S'il avait été voté et si les autres partis avaient suivi cette proposition, il pense qu'on n'en serait pas là aujourd'hui.

Par ailleurs, M. Jeholet reconnaît que la situation budgétaire à l'époque était meilleure que celle d'aujourd'hui. Il se réfère aux déclarations tenues par le Ministre Antoine dans le journal *Le Soir* du 23 janvier dernier, selon lesquelles il souhaitait rationaliser une série d'outils parapublics wallons, que ce soient des outils économiques ou financiers. Il estime lui aussi qu'il y a de la redondance et des doublons, que le Ministre accorde des points APE à des structures qui n'en « touchent pas une ». Il est prêt à citer des exemples de structures que l'on maintient dans sa région, à qui on ne « coupe pas le robinet des subsides », simplement pour garder des petits amis en place.

Il considère donc qu'il y a moyen de trouver facilement les 100 millions d'euros pour compenser la recette de la redevance télévision. Il suffit de diminuer le train de vie de la Région wallonne. Il considère qu'il n'est pas le seul à faire des effets d'annonce et que le Ministre en fait aussi.

En matière de nuance, M. Jeholet pense qu'il ne faut pas se mettre non plus la tête dans le sable. Heureusement qu'il n'y a pas d'autres organismes qui se penchent sur la redevance télévision, sinon les parlementaires seraient très souvent réunis en Commission pour examiner les dysfonctionnements dans l'établissement de cette taxe, dans le recouvrement et le contentieux. Il constate que le rapport du Médiateur met le doigt sur quelques dysfonctionnements, mais dans son 23e cahier d'observations, la Cour des comptes a aussi pointé de manière bien plus grave des dérives il y a quelques semaines. La conclusion de la Cour des comptes est qu'il y a eu quelques modifications, mais que celles-ci sont encore largement insuffisantes.

M. Jeholet constate que le Ministre a été très long, qu'il a fait tout un rappel historique mais qu'il n'a pas apporté de réponse à quelques questions précises. Il annonce d'ores et déjà qu'il reviendra sur le sujet en Commission et qu'il a déjà quelques sujets d'interpellations et de questions orales précises sur cette matière, afin que le Ministre puisse lui donner toutes les informations et les éclaircissements qu'il souhaite.

M. Noiret tient à remercier M. le Ministre pour les réponses qu'il a pu apporter aux questions qu'il se posait. Il souhaite revenir sur cette question d'*e-Government*, à savoir la question fondamentale d'un dossier personnel fiscal. Il informe M. le Ministre qu'il existe déjà des embryons de ce mécanisme, par exemple au niveau fédéral sur le dossier des pensions. À l'aide d'un lecteur de carte d'identité, qui est soit intégré directement dans les PC ou avec un petit accessoire peu coûteux, il est possible d'accéder de manière extrêmement sécurisée à son dossier personnel.

Il considère que la question évoquée par le Ministre 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, pour un particulier ou pour l'administration. On ne pourra jamais empêcher que n'importe qui transmette des informations à n'importe qui, mais il faut pouvoir faire confiance à l'administration.

Comme parlementaire, M. Noiret ne peut qu'encourager le Ministre à travailler dans ce sens. Il convient en effet d'alléger le travail de tous, le travail du particulier et du contribuable mais aussi de l'administration parce que 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. M. Noiret fait aussi le pari que cela permettra au Médiateur et à ses services d'avoir encore un peu de travail dans les années à venir.

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

Il encourage le Ministre, 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 performance requis, c'est-à-dire un niveau de performances optimal.

Mme Gonzalez Moyano remercie M. le Ministre pour ses réponses encourageantes. Il l'a bien rassurée sur le renforcement du cadre et sur l'étroite collaboration qui existe désormais entre ses services et ceux du Médiateur. Elle se réjouit surtout de la résorption quasi totale du retard de trésorerie.

Mme la Présidente propose de clôturer ici les travaux en remerciant évidemment M. le Médiateur et M. le Ministre pour les réponses obtenues.

RAPPORT

À l'unanimité des membres présents, il a été décidé de faire confiance à la Présidente et à la Rapporteuse pour l'élaboration du présent rapport.

La Rapporteuse, La Présidente,

A. Barzin. J. Kapompole.

7. APPROBATION DU RAPPORT

Le rapport, ainsi que les conclusions remises par les différentes commissions spécialisées, ont été approuvés à l'unanimité des membres présents.

Le Rapporteur,

D. Fourny.

Les Présidents,

C. Eerdekens,

B. Langendries.