
PARLEMENT WALLON

SESSION 2018-2019

4 DÉCEMBRE 2018

SIXIÈME RAPPORT ANNUEL

(01.01.2017 au 31.12.2017)

adressé au Parlement wallon
par le Médiateur commun à la Communauté française
et à la Région wallonne *

RAPPORT

présenté au nom de la Commission de l'action sociale,
de la santé et de la fonction publique

par

Mme Vandorpe

Mesdames,

Messieurs,

Votre Commission de l'action sociale, de la santé et de la fonction publique s'est réunie le mardi 4 décembre 2018 afin d'examiner le sixième rapport annuel (01.01.2017 au 31.12.2017) adressé au Parlement wallon et au Parlement de la Communauté française par le Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne (Doc. 1187 (2018-2019) - N°1) ⁽¹⁾.

En application de l'article 168 du Règlement du Parlement wallon :

- la Commission de l'économie, de l'emploi et de la formation s'est réunie le 4 décembre 2018 ⁽²⁾;
- la Commission des pouvoirs locaux, du logement et des infrastructures sportives s'est réunie le 4 décembre 2018 ⁽³⁾.
- la Commission de l'environnement, de l'aménagement du territoire et des travaux publics s'est réunie le 5 décembre 2018 ⁽⁴⁾;
- la Commission du budget, de l'énergie et du climat s'est réunie le 5 décembre 2018 ⁽⁵⁾;
- la Commission de l'agriculture, du tourisme et du patrimoine s'est réunie le 5 décembre 2018 ⁽⁶⁾.

⁽¹⁾ *Ont participé aux travaux* : Mmes Dock (Art. 47.4), Durenne, MM. Knaepen, Martin, Mmes Nicaise, Pécriaux, Salvi, Vandorpe.
Ont assisté aux travaux : Mme Baltus-Môres, MM. Daele, P. Prévot.

Mme Greoli, Ministre de l'Action sociale, de la Santé, de l'Égalité des chances, de la Fonction publique et de la Simplification administrative.
M. Bertrand, Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne.

⁽²⁾ *Ont participé aux travaux* : MM. Dodrimont, Drèze, Evrard, Mme Gahouchi, M. Henquet, Mmes Morreale, Simonet, Tillieux,
M. Tzanetatos, Mme Zrihen.

Ont assisté aux travaux : Mme Baltus-Môres, MM. Culot, Dermagne, Mme Durenne, MM. Fourny, Gillot, Hazée, Mmes Kapompole,
Moucheron, MM. P. Prévot, Puget, Mme Ryckmans, M. Wahl
M. Jeholet, Ministre de l'Économie, de l'Industrie, de la Recherche, de l'Innovation, du Numérique, de l'Emploi et de la Formation
M. Bertrand, Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne.

⁽³⁾ *Ont participé aux travaux* : MM. Collignon, Destrebecq, Fourny, Mme Galant, MM. Luperto, Maroy, Mme Moucheron, M. Mouyard,
Mme Poulin.

Ont assisté aux travaux : MM. Hazée, Henry, Mmes Kapompole, Ryckmans, Tillieux, MM. Tzanetatos (Art. 47.4), M. Wahl
Mme De Bue, Ministre des Pouvoirs locaux, du Logement et des Infrastructures sportives
M. Bertrand, Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne.

⁽⁴⁾ *Ont participé aux travaux* : MM. Culot, Denis, Dodrimont, Mmes Gonzalez Moyano, Lambelin (Art. 47.4), M. Maroy, Mmes Moinnet, Nicaise (Art. 47.4), M.
Stoffels, Mme Waroux.

Ont assisté aux travaux : MM. Arens, Drèze, Hazée, Knaepen (Art. 47.3), Mouyard, P. Prévot, Mmes Ryckmans, Tillieux (Art. 47.4)

M. Di Antonio, Ministre de l'Environnement, de la Transition écologique, de l'Aménagement du Territoire, des Travaux publics, de la Mobilité, des Transports, du Bien-être animal et des Zonings
M. Bertrand, Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne.

⁽⁵⁾ *Ont participé aux travaux* : Mme Baltus-Môres, M. Destrebecq (Président), Mme Dock, M. Drèze, Mme Kapompole,
M. Knaepen (Rapporteur), Mme Stommen (art. 47.4).

Ont assisté aux travaux : M. Henry

M. Crucke, Ministre du Budget, des Finances, de l'Énergie, du Climat et des Aéroports
M. Bertrand, Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne.

⁽⁶⁾ *Ont participé aux travaux* : M. Arens, Mme Brogniez (Rapporteuse), MM. Desquesnes (Président), Dufrane, Mme Galant, MM. Gardier, Mouyard, P. Prévot,
Mme Trotta.

Ont assisté aux travaux : MM. Evrard, Hazée, Mme Ryckmans

M. Collin, Ministre de l'Agriculture, de la Nature, de la Forêt, de la Ruralité, du Tourisme, du Patrimoine et délégué à la Grande Région
M. Bertrand, Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne.

SOMMAIRE

1. Examen du sixième rapport annuel (01.01.2017 au 31.12.2017) adressé au Parlement wallon et au Parlement de la Communauté française par le Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne (Doc. 1187 (2018 – 2019) – N° 1) par la Commission de l’action sociale, de la santé et de la fonction publique ⁽¹⁾	4
Exposé du Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne	4
Échange de vues	6
2. ANNEXE 1 - Examen du sixième rapport annuel (01.01.2017 au 31.12.2017) adressé au Parlement wallon et au Parlement de la Communauté française par le Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne (Doc. 1187 (2018 – 2019) – N° 1) par la Commission de l’économie, de l’emploi et de la formation ⁽²⁾	10
3. ANNEXE 2 - Examen du sixième rapport annuel (01.01.2017 au 31.12.2017) adressé au Parlement wallon et au Parlement de la Communauté française par le Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne (Doc. 1187 (2018 – 2019) – N° 1) par la Commission de l’environnement, de l’aménagement du territoire et des travaux publics ⁽³⁾	13
4. ANNEXE 3 - Examen du sixième rapport annuel (01.01.2017 au 31.12.2017) adressé au Parlement wallon et au Parlement de la Communauté française par le Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne (Doc. 1187 (2018 – 2019) – N° 1) par la Commission du budget, de l’énergie et du climat ⁽⁴⁾	19
5. ANNEXE 4 - Examen du sixième rapport annuel (01.01.2017 au 31.12.2017) adressé au Parlement wallon et au Parlement de la Communauté française par le Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne (Doc. 1187 (2018 – 2019) – N° 1) par la Commission de l’agriculture, du tourisme et du patrimoine ⁽⁵⁾	29
6. ANNEXE 5 - Examen du sixième rapport annuel (01.01.2017 au 31.12.2017) adressé au Parlement wallon et au Parlement de la Communauté française par le Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne (Doc. 1187 (2018 – 2019) – N° 1) par la Commission des pouvoirs locaux, du logement et des infrastructures sportives ⁽⁶⁾	34

⁽¹⁾ Voir CRAC (2018-2019) N°42

CRIC (2018-2019) N°42

⁽²⁾ Voir CRAC (2018-2019) N°43

CRIC (2018-2019) N°43

⁽³⁾ Voir CRAC (2018-2019) N°45

CRIC (2018-2019) N°45

⁽⁴⁾ Voir CRAC (2018-2019) N°46

CRIC (2018-2019) N°46

⁽⁵⁾ Voir CRAC (2018-2019) N°47

CRIC (2018-2019) N°47

⁽⁶⁾ Voir CRAC (2018-2019) N°44

CRIC (2018-2019) N°44

1. EXAMEN DU SIXIÈME RAPPORT ANNUEL

(01.01.2017 au 31.12.2017)

ADRESSÉ AU PARLEMENT WALLON PAR LE MÉDIATEUR COMMUN
À LA COMMUNAUTÉ FRANÇAISE ET À LA RÉGION WALLONNE

(Doc. 1187 (2018-2019) - N°1)

PAR LA COMMISSION DE L'ACTION SOCIALE, DE LA SANTÉ ET DE LA FONCTION PUBLIQUE

EXPOSÉ DE M. BERTRAND, MÉDIATEUR COMMUN À LA COMMUNAUTÉ FRANÇAISE
ET À LA RÉGION WALLONNE

M. le Médiateur commence par relever que 3 500 dossiers ont été traités en 2017 dont un peu plus de 2 000 qui relevaient de la Wallonie. Cela représente plus de 30 000 actions encodées. Il ajoute que la manière de saisir le médiateur reste assez similaire aux années précédentes puisque plus de 70% des réclamations reçues le sont via le site Internet ou les courriels.

Une présence décentralisée est maintenue à Liège, à Charleroi et à Mons ainsi que dans les autres villes lorsqu'il y a des demandes de rendez-vous pour rencontrer directement les citoyens qui souhaiteraient parler au médiateur et à ses collaborateurs.

À partir de l'analyse de tous les cas présentés, les services du médiateur ont formulé 16 recommandations d'ordre général et à peu près 89 recommandations spécifiques qui concernent soit les administrations, soit le Gouvernement, soit les parlements.

1. Recommandations générales concernant la médiation

1.1. Établir un tableau de bord du suivi des recommandations

Pour la première fois, un tableau de bord a été préparé par le Gouvernement. Il reprend tout le suivi apporté soit par le ministre, soit par le SPW, avec les actions réalisées ou encore à réaliser. Ce tableau est en cours d'analyse car il vient d'être déposé. M. le Médiateur recommande à cet égard que ce tableau soit transmis régulièrement au Parlement dans le cadre de son travail de contrôle de l'action du Gouvernement.

1.2. Généraliser une procédure intégrée de traitement des réclamations à deux niveaux

Des accords de collaboration ont été signés avec plusieurs OIP wallons, dont le CHU de Liège. Des discussions ont également lieu avec l'AViQ et la Société wallonne des transports, mais vu les restructurations dans ces deux grands pararégionaux, ces dossiers ont été suspendus.

Au niveau du SPW, il n'y a toujours pas de système intégré de traitement des réclamations. Selon le Comité stratégique (Costra) du SPW, la partie pilote de ce projet pourrait être finalisée en 2019 ou en 2020. Aussi, l'intervenant regrette un tel délai même des processus internes à certains départements existent, comme à la DGO3.

1.3. Respecter l'obligation de mention de l'existence du Médiateur

Il s'agit de veiller au respect de l'obligation de mention de l'existence du Médiateur sur toutes les communications destinées au public. Des progrès sont à cet égard constatés même si cette mention n'est pas encore suffisamment visible sur les différentes pages des sites Internet ou dans les brochures du SPW.

1.4. Mentionner du recours au Médiateur dans toutes les décisions individuelles

Depuis 2014, le dépôt d'une réclamation chez un médiateur institutionnel suspend le délai de 60 jours pour faire un recours au Conseil d'État. L'administration a ainsi l'obligation d'indiquer la voie de recours sur chacune de ses décisions. Le souhait du Médiateur est que la durée de suspension du délai de recours au Conseil d'État soit mentionnée dans les courriers. Le Code de bonne conduite des agents du SPW prévoit d'ailleurs cette pratique, tout comme la résolution relative à l'implémentation d'un guide de bonne conduite administrative dans l'ensemble des organismes publics et services du Gouvernement wallon, adoptée le 24 janvier 2018 par le Parlement. Or, le Costra refuse d'implémenter cette pratique et l'intervenant y voit une rétrogradation de la place du Médiateur.

1.5. Instituer le Médiateur comme point de contact central pour les fonctionnaires régionaux et communautaires, témoins d'une atteinte suspectée à l'intégrité

Il est relevé que l'Union européenne approuve actuellement une directive sur la protection des lanceurs d'alertes dans le secteur privé, mais aussi dans le secteur public. Seules la Wallonie et la Fédération Wallonie-Bruxelles ne disposent pas de ce type de mécanismes.

1.6. Autres recommandations

- M. le Médiateur tient également à souligner d'autres recommandations qui ne figuraient pas dans le précédent rapport :
- permettre au Parlement de demander aux médiateurs de mener une enquête spécifique;
 - permettre au médiateur de se saisir d'office, lorsqu'il constate un dysfonctionnement;
 - d'étendre le champ de compétences aux organismes et entreprises chargés de l'exercice d'une mission de service public (compétence déjà existante à la Communauté flamande et à la Communauté germanophone).

2. Fonction publique

M. le Médiateur estime devoir être compétent à l'égard des différends entre les fonctionnaires et leurs services. La volonté de l'intervenant n'est pas de se mêler des relations sociales au sein des services publics, mais des différends peuvent exister, sur la problématique des attachés qualifiés, par exemple.

En ce qui concerne la Direction du contentieux et les délais de paiement, il apparaît que certains dossiers prennent des mois ou des années. Il existe un problème de gestion des ressources humaines dans ce service. Il est rappelé qu'en 2017, la Cour des comptes avait publié son audit en la matière.

3. AViQ

Le nombre de plaintes est en légère augmentation, mais reste toujours peu significatif par rapport au nombre important de décisions prises par l'Agence. Il a été constaté à plusieurs reprises des mécontentements de bénéficiaires ou de professionnelles concernant la difficulté d'obtenir des motivations complètes et compréhensibles des décisions qui leur sont transmises. De même, l'AViQ n'hésite pas à renvoyer vers le site Wallex, lequel n'est pas toujours à jour ou facile d'accès, lorsque le citoyen cherche un extrait du Code de l'action sociale et de la santé.

En matière d'aide individuelle dans la branche handicap, l'arrêté pris par le Gouvernement wallon a eu pour conséquence de limiter l'accès à certaines interventions de ce secteur : l'électrification des portes, le délai de renouvellement de l'aide, l'exclusion de certains matériels, la limitation des interventions en produits absorbants.

Depuis le 1er janvier 2017, il y a un nouveau mode de gestion des demandes d'hébergement qui est opérationnel et la liste unique est gérée par l'Agence. Il semble qu'il y ait encore des demandes qui ne sont pas systématiquement envoyées dans cette nouvelle banque de données.

Une proposition de décret a été adoptée en matière de maisons dites « pirates » mais M. le Médiateur attend toujours que soit dressé un inventaire de celles-ci, comme il l'avait déjà recommandé en 2017.

Enfin, en matière de médiation hospitalière, il est remarqué que la moitié des médiateurs en milieu hospitalier ne sont absolument pas indépendants, ce qui peut être source de difficultés.

4. Conclusion

M. le Médiateur est d'avis que les personnes qui sont dans les situations les plus difficiles ne connaissent pas suffisamment la marche à suivre pour s'adresser à ses services. Aussi, il attire l'attention des décideurs politiques sur la question des droits de chacun dans les politiques menées.

ÉCHANGE DE VUES

Mme la Ministre reconnaît le problème d'accès du public le plus précarisé à un accompagnement social, administratif ou sanitaire. Elle indique réfléchir avec le Réseau wallon de lutte contre la pauvreté afin de voir comment intégrer de manière plus importante des experts du vécu dans cette problématique.

En ce qui concerne le tableau de bord du suivi des recommandations, le Costra a remis un premier rapport annuel en mars 2018. Le suivant sera déposé en mars 2019. À cet égard, l'intervenante précise qu'une bonne partie de ses réponses porteront sur des concrétisations de 2018.

Sur la procédure intégrée de traitement des réclamations à deux niveaux, le contrat d'administration a en effet pour objectif de déployer une méthodologie commune de gestion des plaintes des usagers et un groupe transversal a remis un rapport qui a été validé par le Costra en juillet 2018. Un processus commun de gestion des plaintes devrait être opérationnel dès 2019.

En ce qui concerne la mention de l'existence du médiateur, le Costra a validé le 25 octobre 2018 un nouveau modèle type de courrier du SPW qui reprend systématiquement, quel que soit l'objet du courrier, la possibilité de réclamation auprès du médiateur lié à un éventuel dysfonctionnement du SPW. Mme la Ministre prend cependant note que le placement de cette mention n'est peut-être pas encore optimal en particulier sur les sites Internet.

Par rapport au fait que la possibilité de réclamation auprès du médiateur n'est pas mentionnée sur le même pied et au même endroit que les autres voies de recours, Mme la Ministre explique qu'il s'agit d'éviter toute confusion dans le chef de l'utilisateur entre la réclamation liée au fonctionnement de l'administration et les recours à l'encontre d'une décision pouvant, le cas échéant, aboutir à une annulation ou à une réformation de la décision.

En ce qui concerne les autres recommandations, elles ont fait l'objet d'une proposition de décret conjoint déposée le 24 janvier et le 31 janvier 2017 respectivement au Parlement de la Communauté française et au Parlement wallon.

Sur les suspensions des délais de recours devant les juridictions administratives, Mme la Ministre donne raison à M. le Médiateur et maintient que son intervention, alors même que la procédure devant le Conseil d'État a été entamée, est importante et doit pouvoir se poursuivre. Ces recommandations nécessitent une modification de l'accord de coopération et appellent un choix politique et ce sont les parlementaires qui peuvent s'en saisir.

Pour ce qui concerne la recommandation relative aux témoins d'une atteinte suspectée à l'intégrité, l'intervenante indique que le secrétariat général lui a transmis le 19 septembre 2018 une ébauche de projets d'arrêtés et d'accord de coopération visant à rendre effective la compétence du Médiateur pour instruire les informations d'irrégularité dont il est saisi.

Sur l'information relative au formulaire administratif, il est rappelé l'existence des Maisons du citoyen ou des guides de bonnes pratiques de l'administration. Mme la Ministre souhaiterait pouvoir toucher ceux qui sont les plus fragiles, mais surtout ceux pour qui l'accès au droit ne va pas de soi.

Pour ce qui est du suivi des échelles barémiques qualifiées, l'intervenante remercie M. le Médiateur pour le suivi qu'il a apporté dans ces dossiers. L'octroi du grade d'attaché qualifié à certains membres du personnel en suite de l'intervention de la juridiction administrative ne modifie toutefois pas la complexité du cumul de critères permettant ou non l'octroi du barème supérieur. Elle précise que ce dossier est actuellement en cours.

Pour ce qui concerne l'AViQ et les rapports sectoriels de gestion des plaintes, Mme la Ministre estime que ces dernières ne sont si nombreuses au regard du nombre de dossiers. Le cas échéant, elles doivent être traitées avec le plus grand sérieux puisqu'elles concernent des droits fondamentaux des personnes et dorénavant des droits de sécurité sociale, que ce soit en matière d'allocations familiales ou de soins de santé. Cette gestion des plaintes est prévue dans le contrat de gestion 2017-2022. Il est relevé les trois objectifs importants :

- désigner un coordinateur des plaintes;
- assurer une publicité du système de gestion des plaintes par le biais d'un rapport annuel;
- établir un plan d'action pour éviter les plaintes récurrentes et améliorer l'organisation au sein de l'agence.

Si l'intervenante reconnaît que le Code wallon de l'action sociale et de la santé mériterait d'être codifié de manière plus systématique, sa priorité durant la législature a été d'assurer la continuité des droits des citoyens.

Par rapport aux structures d'hébergement non agréées (SHNA), ou «maisons pirates», il est aujourd'hui de la responsabilité de l'ensemble des bourgmestres de réaliser un inventaire, lequel est en cours de vérification par l'AViQ. Des inspections auront par ailleurs lieu en matière de respect normes établies.

Enfin, il appartiendra au Conseil de stratégie et de prospective, mis en place dès février 2019 et opérationnel en avril 2019, d'évaluer l'arrêté relatif à l'aide individuelle et aux cas prioritaires.

Le Gouvernement a plusieurs fois ajouté des montants afin de répondre aux cas de prise en charge urgente. Par ailleurs, il est rappelé aussi que nous avons mis des moyens pour de nouvelles places d'hébergement indépendamment des moyens pour les cas prioritaires.

Sur la gestion des plaintes dans le secteur hospitalier, leur suivi demeure à charge du Fédéral. Une concertation avec ce dernier pourrait être envisagée au vu de la nouvelle répartition de compétences mais il s'agit d'éviter de complexifier la vie du citoyen en ayant un double système inefficace.

Mme Nicaise est d'avis que l'excellence administrative est un gage de bonne démocratie et elle remercie M. le Médiateur pour son rapport.

Selon l'intervenante, c'est essentiellement au sein des services sociaux, des CPAS et de certaines mutuelles que l'existence du Médiateur est la moins connue. Elle remarque de nombreuses recommandations demeurent pendantes malgré certaines avancées, telles que la mise en place d'un tableau de bord.

Plus spécifiquement, en ce qui concerne la qualité de vie, le précédent rapport du Médiateur faisait état des difficultés pour les citoyens de trouver leurs repères face au nouvel organisme qu'était l'AViQ. Si cette problématique semble à présent dépassée, il a été fait référence à la mise en place de la liste unique des demandes d'admission qui est opérationnelle depuis le 1er janvier 2017. De même, il a été fait état des dossiers dont on se demande si le suivi est bien assuré et comment éventuellement ces dossiers sont pris en compte, en articulation avec la liste unique des demandes d'admission. Aussi, il semble que le rapport témoigne davantage de problèmes liés à l'utilisation effective des services de l'AViQ. Il est par ailleurs demandé si des engagements ont été pris avec l'AViQ pour coordonner la gestion des plaintes avec l'action du Médiateur.

Par rapport Code wallon de l'action sociale et de la santé, l'intervenante reconnaît également le besoin de disposer de textes législatifs clairs, précis, accessibles, lisibles pour chaque citoyen.

En ce qui concerne les structures d'hébergement non agréées (SHNA), un inventaire doit être réalisé en collaboration avec les pouvoirs locaux.

Au sujet de l'aide individuelle, il est relevé que les plaintes ont trait à l'accès à certaines interventions, soit des dossiers extrêmement importants et sensibles. Pour l'intervenante, la recommandation visant à évaluer l'arrêté du Gouvernement wallon fixant les conditions et les modalités d'interventions d'aide individuelle et d'intégration des personnes handicapées doit être entendue.

Enfin, concernant la médiation hospitalière, l'intervenante demande des précisions sur la composition du futur groupe de travail chargé de préparer un protocole de collaboration entre les différents intervenants concernés.

M. Daele revient sur l'accessibilité des services, au niveau des TEC notamment. Il considère que ce système n'a pas de sens et est incompréhensible pour le citoyen.

L'intervenant estime que les Pouvoirs publics délèguent beaucoup de missions à toute une série d'associations. Les services qui sont rendus par ces associations doivent aussi pouvoir faire l'objet d'un examen par le Médiateur. Il ne devrait pas y avoir de différence entre les services publics en fonction de l'organisation de ceux-ci.

En ce qui concerne l'automatisme des droits, elle est encouragée mais l'intervenant est d'avis que d'autres mesures pourraient encore être prises. Il est nécessaire de ne pas oublier ceux qui sont ou qui se sentent exclus de notre société. Or, le Gouvernement semble avoir du mal à agir. Il aurait en effet pu proposer au Parlement une réforme des allocations familiales qui lutte réellement contre la pauvreté, avec des suppléments sociaux plus importants.

Il est relevé que certaines administrations n'ont pas réagi aux demandes du Médiateur et il est demandé des explications.

En ce qui concerne les expériences pilotes de médiation pour les communes et intercommunales, il est demandé où en est le projet de modification de l'accord de coopération visant à la gratuité de la médiation.

Il a par ailleurs été recommandé à tous les services de mettre en place un processus à deux niveaux pour le traitement des plaintes et l'orateur souhaite connaître l'état d'avancement du processus.

Sur l'information concernant les voies de recours, l'intervenant souhaite savoir si la recommandation de M. le Médiateur sera bel et bien mise en œuvre.

Le médiateur suggère d'être désigné comme point de contact pour les lanceurs d'alerte et l'intervenant est à cet égard d'avis qu'il ne faut pas attendre la directive européenne pour agir et rendre cette recommandation effective.

M. Daele insiste également sur la nécessité pour les citoyens d'avoir facilement accès à une législation claire.

Enfin, par rapport à la problématique de la législation qui ne permet pas le remboursement des produits absorbants, il est demandé à Mme la Ministre s'il sera tenu compte de la recommandation de M. le Médiateur.

Mme Salvi tient à souligner une série d'avancées positives en termes de suivi de recommandations. Comme l'a indiqué Mme la Ministre, rendre le transfert des compétences opérationnel constitue une priorité. Il n'en reste pas moins qu'il faut veiller à ce qu'il y ait une meilleure lisibilité législative.

Concernant l'AViQ, M. le Médiateur indiquait ne pas être en possession de l'état des lieux complets de l'organisation interne. L'intervenante souhaite savoir si, à ce stade de l'année, les choses ont pu évoluer favorablement. De même, il est demandé comment l'AViQ entend coordonner sa gestion des plaintes avec celle des services de M. le Médiateur.

Quant au mécontentement des bénéficiaires ou des professionnels sur la difficulté d'obtenir la motivation complète et compréhensible d'une décision, il est demandé quelle réponse Mme la Ministre propose d'apporter.

Sur la question des produits absorbants, l'intervenante souhaite plus de précisions sur la recommandation préconisée par M. le Médiateur.

M. Martin relève la problématique de l'accessibilité aux plus démunis. Il est fait mention dans le rapport de l'importance du tissu associatif par rapport à la connaissance de l'existence du service du médiateur par les plus démunis. Il est en effet important que chacune et chacun, quelle que soit sa condition sociale, puisse avoir connaissance de l'existence des services du médiateur, d'autant plus pour les personnes les plus démunies qui sont le plus confrontées aux difficultés dans leurs relations avec l'administration.

Par le biais d'une résolution, il a été évoqué la nécessité d'effectuer l'implémentation d'un guide de bonne conduite administrative dans l'ensemble des organismes publics et dans l'ensemble des services du Gouvernement wallon. Il est demandé à Mme la Ministre de faire le point à cet égard.

Sur la réactivité des administrations suite aux demandes de M. le Médiateur, il est demandé qui sont les deux fonctionnaires dirigeants défaillants.

Par rapport aux recommandations générales, le tableau de bord entre le SPW et le ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles est mis à jour deux fois par an. Il a été transmis au Gouvernement le 30 mars 2017. À l'époque, le ministre Lacroix s'était engagé à transmettre ce rapport deux fois par an au Parlement. Il est demandé ce qu'il en est aujourd'hui.

Pour ce qui concerne la généralisation de la procédure intégrée du traitement des réclamations, le SPW a confirmé qu'il se baserait sur l'inventaire du médiateur pour définir une typologie des plaintes et élaborer un processus commun de gestion de celles-ci. En l'absence de réponse du SPW, il est demandé quelles sont les initiatives que Mme la Ministre compte prendre.

Concernant les structures d'hébergements non agréées, **Mme Pécriaux** souhaite savoir si Mme la Ministre a déjà eu l'occasion de dresser l'état des lieux de la mise en œuvre du décret adopté au printemps 2018.

M. le Médiateur regrette que les procédures de recours ne soient pas claires pour le citoyen.

Concernant l'inventaire de toutes les procédures de plaintes et de réclamations existant en Wallonie et en Fédération Wallonie-Bruxelles, l'intervenant constate que beaucoup de temps est perdu à définir des typologies alors qu'il s'agit simplement d'insatisfaction du citoyen. Entendant les propos encourageants de Mme la Ministre, il espère néanmoins que la finalisation de cet inventaire pourra être annoncée en 2019.

Sur les droits des patients et les compétences propres à la Région, il est relevé la diversité de médiateurs hospitaliers. Le traitement d'une plainte varie d'un hôpital à l'autre. Pour l'intervenant, il faut garantir l'indépendance de ces médiateurs.

Par rapport à la présence dans les communes, il est rappelé qu'un courriel est envoyé chaque année à tous les bourgmestres, présidents de CPAS et directeurs généraux des deux institutions, pour informer sur le matériel à disposition. Il est cependant très difficile de toucher les assistants sociaux, lesquels sont regroupés au niveau provincial. Un travail est néanmoins effectué avec l'Union des villes et communes en termes de formation car ils sont au premier contact avec les personnes qui auraient des difficultés avec l'administration.

En ce qui concerne la coordination et la gestion des plaintes au niveau de l'AViQ, M. le Médiateur reconnaît que le problème n'est pas neuf. Il est relevé qu'aucun rapport général des plaintes n'a jamais été remis par la CWASS mais que l'AViQ a aujourd'hui vraiment entrepris cette démarche.

Sur l'accord de coopération pour remplir gratuitement la fonction de médiation, un arrêté du Gouvernement est encore nécessaire pour fixer les modalités de médiation.

Concernant les fonctionnaires dirigeants, il arrive encore régulièrement que ceux-ci ne donnent pas de réponse aux interpellations du médiateur. Plusieurs rappels sont parfois nécessaires à la même administration.

Mme la Ministre rappelle à M. Daele que le nouveau modèle d'allocations familiales constitue bel et bien un moyen de lutter contre la pauvreté puisqu'il :

- relève les montants de suppléments sociaux pour les familles monoparentales;
- instaure l'automatisme pour les jeunes de plus de 18 ans jusqu'à 21 ans;
- répond à un manque du Fédéral en ce qui concerne la couverture des allocations familiales pour des jeunes qui sont entre le chômage et le travail;
- augmente les suppléments sociaux;
- permet de conserver les suppléments sociaux pour les enfants orphelins lorsque le parent survivant se remet en ménage.

En ce qui concerne les suites de la proposition de décret relative aux maisons pirates, il est rappelé que la responsabilité des bourgmestres est de signaler l'ensemble des maisons ou des hébergements. Il est de la responsabilité de l'AViQ, dans le cas de ces inspections, de vérifier s'il ne s'agit pas de personnes qui pourraient relever d'autres dispositifs. Mme la Ministre précise qu'elle ne dispose pas en l'état de l'inventaire des maisons pirates.

Sur la motivation des actes administratifs, il est souligné qu'il s'agit de l'application du droit. Des formations continues et permanentes à l'attention du personnel sont par ailleurs dispensées sur cette thématique.

Quant à la qualité de l'information dans les formulaires administratifs, le Costra a validé le 25 octobre un nouveau modèle type de courrier pour intégrer les bonnes pratiques du guide pratique pour les documents administratifs clairs.

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,
M. VANDORPE

La Présidente,
V. DURENNE

2. ANNEXE 1

EXAMEN DU SIXIÈME RAPPORT ANNUEL

(01.01.2017 au 31.12.2017)

ADRESSÉ AU PARLEMENT WALLON PAR LE MÉDIATEUR COMMUN À LA COMMUNAUTÉ FRANÇAISE ET À LA RÉGION WALLONNE

(Doc. 1187 (2018-2019) - N°1)

PAR LA COMMISSION DE L'ÉCONOMIE, DE L'EMPLOI ET DE LA FORMATION

EXPOSÉ DE M. BERTRAND, MÉDIATEUR COMMUN À LA COMMUNAUTÉ FRANÇAISE
ET À LA RÉGION WALLONNE

M. le Médiateur expose qu'au cours de l'année 2017, ses services ont reçu 3500 dossiers dont 2000 relevaient de la Région wallonne et que 70% des dossiers ont été reçus par les formulaires Internet et par courriels. Toutefois, il rappelle que des permanences sont effectuées dans les grandes villes wallonnes et dans les chefs-lieux d'arrondissement sur rendez-vous ou même à domicile si besoin.

Sur cette base, des recommandations sont proposées par ses services.

Économie

M. le Médiateur explique que les dossiers concernent essentiellement des demandes de primes à l'emploi, des primes à l'investissement, des primes pour la création de sites e-business, tout en soulignant la souplesse dont fait preuve la DGO6 dans la gestion des réclamations qui lui sont adressées. Dès que la réglementation le lui permet, elle n'hésite jamais à réexaminer sa première position et, si elle peut apporter une réponse favorable, elle le fait.

Par contre, il peut arriver que la réglementation ne laisse aucune marge de manœuvre. Il plaide pour certains assouplissements de la réglementation, arguant le principe de la proportionnalité.

Emploi

M. le Médiateur indique que les réclamations en termes d'aides à l'emploi portent sur la motivation de la décision. À cet égard, il rappelle que lorsqu'un arrêté ministériel motive le refus d'octroi sur base du rapport de l'administration, il conviendrait que celui-ci soit joint à la décision.

Par ailleurs, concernant les dossiers APE, il regrette que la période transitoire de non-octroi de nouvelle demande n'ait pas été accompagnée d'une modification de la réglementation.

Par ailleurs, au vu du changement de gouvernement, il insiste sur les mesures de prudence, car certains citoyens ont été confrontés à des décisions contradictoires.

Enfin, il insiste pour que les recommandations formulées antérieurement sur les dispositifs APE et SESAM.

Il indique également qu'un protocole de collaboration est intervenu entre le FOREM, l'IFAPME et ses services pour le traitement des réclamations. Le médiateur et ses organes concluent un protocole de collaboration sur la gestion des plaintes dont il est fait rapport au Parlement, avec des recommandations.

Il attire l'attention des commissaires sur le dispositif de titres-services. Des dossiers concernant le délai de délivrance ou des remboursements de titres-services ont été analysés en concertation avec le service de gestion des réclamations suivant le protocole de collaboration.

Enfin, il rappelle que le transfert du contrôle de la disponibilité des demandeurs d'emploi vers le FOREM a été opéré que celui-ci n'a pas engendré une augmentation des réclamations.

ÉCHANGE DE VUES

M. Evrard s'interroge quant aux aides à l'investissement et l'exemple repris dans le rapport. Il demande si ces cas sont fréquents.

Il se réjouit de la souplesse de la DGO6 évoquée par M. le Médiateur.

En ce qui concerne le FOREm et l'IFAPME et le rapport édité au niveau du service de réclamation, il demande si la Cour des comptes se contente de collationner les informations ou si elle va plus loin dans l'analyse.

En ce qui concerne M. le Ministre, M. le médiateur souligne que les refus, au niveau des aides à l'emploi, sont souvent mal compris de la part des personnes qui introduisent des demandes, faute d'une motivation suffisante. Il demande s'il compte émettre des directives afin d'améliorer tant que faire ce peut les motivations adressées aux demandeurs.

Sur le point relatif au manque de clarté dans la définition de certains concepts de la législation, il s'interroge sur les intentions de modification décrétable ou d'envoi d'une circulaire de clarification, de manière à clarifier les décisions remises aux demandeurs.

Concernant les points APE, il souligne l'urgence de légiférer en la matière dans le but de rassurer les bénéficiaires.

Sur la possibilité d'intégrer l'équivalent du FOREm pour la Communauté germanophone, il demande les intentions de M. le Ministre sur la jonction avec l'ArbeidsTeam.

Enfin, sur la liquidation des aides par le FOREm, il interroge M. le Ministre sur les possibilités d'améliorer la procédure, notamment quant à la base de données consultable en amont, afin d'éviter la récupération ultérieure.

M. Puget relève la demande formulée par M. le Médiateur à la Région wallonne d'indiquer sur tous les documents émanant de la Région wallonne les coordonnées de l'ombudsman qu'il juge intéressante. Il demande quelle autorité doit prendre la décision.

En ce qui concerne la souplesse préconisée d'acceptation des demandes de subside, il juge la recommandation utile et demande aussi quelle est la compétence du ministre en la matière.

Sur la rapidité de réception des réponses, il demande le nombre de plaintes reçues à ce sujet, notamment concernant les délais de réponse. À cet égard, il déclare que les institutions financières n'ont pas réellement confiance dans le fait que certaines entreprises bénéficieront de certaines primes et ne tiennent dès lors pas compte de leur éventuel octroi. Il suggère que la confiance soit rétablie et demande quelles sont les pistes suivies par M. le Ministre en ce domaine.

Mme Simonet revient sur la proposition du médiateur relative à l'aménagement du décret du 11 mars 2004 afin de prendre en compte la rigidité dans l'application du décret. Or, elle note que M. le Ministre avait fait part, dans sa note de politique, de son souhait de mener une réflexion sur ce décret. Elle demande quel est l'état de celle-ci et l'inclusion de la recommandation dans celle-ci.

Mme Ryckmans demande si M. le Médiateur a formulé des recommandations quant au manque de justification d'aides APE.

Plus de 50 dossiers sont parvenus concernant des refus d'aides ou d'extensions d'aides qui, dans les motivations, n'étaient pas suffisamment étayées.

En ce qui concerne l'aide SESAM, la recommandation demeure la même. Elle souhaite connaître le point de vue de M. le Ministre sur ce point.

Mme Zrihen constate que le nombre de réclamations à l'égard du FOREm, eu égard au nombre de ses missions, est relativement faible.

En ce qui concerne l'IFAPME et le protocole de collaboration, elle s'interroge sur l'existence de ce type de protocole avec d'autres instances.

M. Drèze, en ce qui concerne les APE, constate que des modifications de décisions ont été opérées lors du changement de ministre fonctionnel. Il souhaite en connaître le nombre exact.

Concernant les recommandations en matière d'APE, il demande à M. le Ministre si une suite a été donnée à celles-ci.

Pour le dispositif SESAM, il constate que M. le Médiateur réitère ses recommandations.

M. le Médiateur rappelle qu'il recommande à chaque reprise que les coordonnées du Médiateur figurent sur les documents administratifs. Néanmoins, en matière d'emploi, celles-ci figurent et il plaide pour qu'il en soit de même dans les autres administrations.

Par contre, il ne peut accepter la position du Costra sur ce point.

Lorsqu'il y a une décision à portée individuelle susceptible d'un recours au Conseil d'État, le SPW, l'administration a l'obligation de mentionner le recours au Conseil d'État. Or, depuis cinq ans, un recours chez le médiateur suspend ce délai de 60 jours. Ceci ne figure pas sur les documents.

Concernant les APE, les personnes ne souhaitent pas introduire un recours au Conseil d'État, mais privilégient la médiation afin d'obtenir des documents pour comprendre la décision. Plusieurs des arrêtés ne reprennent pas le rapport administratif sur base duquel la base du ministre est prise. Or, c'est un droit depuis la loi de 1991. Il considère son rôle comme pédagogique.

Dans le processus de médiation, il juge que certains délais sont trop longs. Cela pourrait être amélioré et la directrice générale en est tout à fait consciente.

Concernant les questions de M. Puget, relatives aux délais, il indique qu'elles portent plus sur le volet « emploi » que le volet « économie-prime à l'emploi-prime à l'investissement ». En ce qui concerne la justification des aides et les décisions négatives, la recommandation 21 a été formulée.

À Mme Zrihen, il confirme le faible nombre de réclamations auprès de ses services, mais rappelle que 454 ont été déposées en première ligne sur Internet, ce qui est peu. Lui-même et ses services en ont été étonnés. Par ailleurs, il indique que le tribunal du travail est également compétent.

Concernant les protocoles de collaboration, il déclare avoir insisté auprès du SPW pour en disposer, mais il n'y a pas d'avancée sur ce point. Pour cette raison, il a été décidé de travailler avec les OIP. Cela a été très vite avec le FOREm et l'IFAPME. Il considère en effet qu'une réclamation sera plus vite traitée si elle l'est d'abord au sein de l'administration. Chaque citoyen doit être informé du fait qu'il peut introduire une demande auprès du médiateur. Le deuxième aspect de ce protocole porte sur les rapports. Un rapport annuel est réalisé par les services des plaintes de ces deux organismes.

Les gestionnaires d'organismes sont réunis avec les services de médiation pour un échange de bonnes pratiques avec les autres organismes avec lesquels un protocole a été conclu : la SWDE, la Société wallonne du Crédit social, le CHU et l'AViQ, prochainement et l'opérateur public de transports.

M. le Ministre plaide pour que les coordonnées du Médiateur figurent sur tous les dossiers.

Il tient à saluer la qualité du travail de la DGO6. Le nombre de réclamations en général est très minime par rapport au volume de décisions.

Concernant le décret du 11 mars 2004 et l'interprétation stricte ou non, après interrogation de l'administration notamment sur les différents cas concernés, ce motif de refus ou de récupération n'a été invoqué que pour trois dossiers en 2007. Deux ont fait l'objet d'un refus de subsides et pour le troisième, seul l'investissement litigieux a été refusé et l'entreprise a été invitée à introduire de nouvelles factures pour compléter son plan d'investissement.

Pour le dossier évoqué par M. le Médiateur, il indique que le demandeur connaissait la règle, au vu du nombre de dossiers que celui-ci a introduit et du fait qu'il avait déjà obtenu dérogations. L'exception ne devant pas devenir la règle, il ne lui semble pas pertinent de modifier l'article 20, 3°, du décret.

Concernant les autres remarques et recommandations concernant les aides SESAM, afin d'éviter des paiements indus, instruction a été donnée au FOREm de ne liquider les subventions qu'au moment où l'employeur a atteint le nombre limite d'équivalents temps plein. Il appartient au FOREm d'être vigilant et de ne pas verser les subventions afin d'éviter des situations d'indu. Sa base de données doit pouvoir l'alerter de ce dépassement. Par ailleurs, la direction de la promotion de l'emploi est également indiquée clairement dans la notification d'octroi que l'aide est limitée à l'engagement de cinq équivalents temps plein.

Concernant la mobilité interrégionale avec la Communauté germanophone, les solutions seront envisagées dans le cadre des accords de coopération avec sa collègue afin de faciliter la vie du demandeur.

Enfin, par rapport aux délais des aides, il indique avoir prévu des délais de rigueur pour les aides SESAM et airbags.

RAPPORT

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

La Rapporteuse,
L. GAHOUCI

Le Président,
P. DODRIMONT

3. ANNEXE 2

EXAMEN DU SIXIÈME RAPPORT ANNUEL

(01.01.2017 au 31.12.2017)

ADRESSÉ AU PARLEMENT WALLON PAR LE MÉDIATEUR COMMUN
À LA COMMUNAUTÉ FRANÇAISE ET À LA RÉGION WALLONNE

(Doc. 1187 (2018-2019) - N°1)

PAR LA COMMISSION DE L'ENVIRONNEMENT, DE L'AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE
ET DES TRAVAUX PUBLICS

EXPOSÉ DE M. BERTRAND, MÉDIATEUR COMMUN À LA COMMUNAUTÉ FRANÇAISE
ET À LA RÉGION WALLONNE

Après avoir rappelé le rôle du Médiateur, **M. le Médiateur** relève avoir reçu en 2017, toutes matières confondues, plus de 3 500 dossiers relevant de ses compétences, dont plus de 2 000 pour la Région wallonne. Il indique que plus de 70% des réclamations ont été reçues via le site Internet et met en avant l'organisation de permanences, tous les quinze jours, dans certaines villes wallonnes. Dans ce cadre, il souligne l'importance pour une institution telle que le Médiateur de rester disponible et à l'écoute de l'ensemble des citoyens.

L'orateur détaille ensuite les réclamations portant sur les compétences de la Commission.

Dans le domaine de l'aménagement du territoire, il constate que le nombre de réclamations a été exceptionnellement bas. Au vu des nombreuses procédures existantes en la matière, il explique qu'il n'est pas anormal que le nombre de réclamations dans ce secteur soit moins élevé que dans d'autres.

Il rappelle à cet égard l'existence de l'article 19 des lois coordonnées sur le Conseil d'État qui prévoit que le délai de recours de soixante jours au Conseil d'État est suspendu pour une durée maximale de quatre mois, lorsqu'un médiateur institutionnel est saisi. Il plaide pour que toutes les décisions administratives à portée individuelle en fassent mention, expliquant que les réunions de médiation permettent dans de nombreux dossiers d'éviter un recours.

Concernant la distribution d'eau, l'intervenant souligne que les thématiques traitées sont identiques à celles des années antérieures, évoquant la surfacturation de l'eau, les fuites cachées et la non-prise en compte de clients spécifiques.

Selon M. le Médiateur, devenir le médiateur commun aux opérateurs de distribution d'eau a contribué à faire avancer le dossier des fuites difficilement décelables, observant que la position de la Compagnie intercommunale liégeoise des eaux (CILE), plus ouverte, a finalement émergé.

Il évoque également les demandes émanant de personnes âgées ou de personnes handicapées adressées à leur distributeur d'eau afin que celui-ci relève leur compteur d'eau. Relayant les difficultés rencontrées à ce niveau, il appelle à l'instauration de solutions pour répondre à ce besoin.

Par rapport aux limiteurs d'eau, il rappelle que le droit à l'eau est un droit universel et réitère sa recommandation adressée au législateur wallon de donner au juge la compétence de décider de la pose d'un limiteur de débit d'eau.

En matière d'environnement, le Médiateur a instruit en 2017 quarante-huit dossiers. Ceux-ci concernaient le défaut d'accès à l'information, les permis de chasse, la présence d'une clôture située à l'intérieur d'un massif forestier, des pollutions diverses, des dépôts de déchets et des permis d'environnement.

Concernant les retraits des concessions minières, il indique que le dossier a évolué en 2018, puisqu'il a été mis fin à plusieurs concessions minières par arrêté. Il regrette toutefois les délais anormalement longs de réponse et de traitement entourant les dossiers qu'il a eu à gérer et plaide pour une attention plus poussée de la part du ministre à cet égard.

Au niveau du bien-être animal, l'orateur rappelle qu'il est possible de recourir à la médiation dans les procédures relatives à des saisies d'animaux. Il constate toutefois qu'au vu des délais, il est compliqué, voire impossible, d'intervenir en médiation lorsqu'une décision de placement est prise ou *a fortiori* en cas d'euthanasie de l'animal.

En matière de routes et d'autoroutes, M. le Médiateur relève que les problèmes rencontrés sont systématiquement liés aux délais de traitement des demandes d'indemnisation mettant en cause l'état de la voirie. Tout en évoquant les mesures qui ont été annoncées et mises en œuvre dans ce domaine, il précise que les délais avoisinaient les deux ans en 2017.

M. le Médiateur ajoute avoir été confronté à des dossiers de véhicules non commercialisés, non immatriculés dans l'Union européenne, mais qui avaient déjà été homologués sur base individuelle par un autre pays de l'Union européenne. Il précise que cette homologation n'est pas toujours valable en Belgique et appelle à une action en la matière.

L'orateur plaide par ailleurs pour une extension du champ de compétence du Médiateur aux organismes ou entreprises chargés de l'exercice de missions de service public. Il explique ainsi être actuellement compétent à l'égard des TEC, mais non à l'égard des transports de bus concédés à des opérateurs privés, ce qui conduit à des situations difficilement compréhensibles.

Par rapport aux TEC, les réclamations les plus courantes ont trait à la relation aux personnes, que ce soient les personnes à mobilité réduite, en situation de handicap ou en situation de précarité, et à des questions d'ordre pratique telles que l'absence de bandes d'oblitération en état de fonctionnement. Il ajoute que l'harmonisation optimisée entre les réseaux TEC, STIB et De Lijn est également un sujet récurrent.

En matière de transport scolaire, il regrette la stricte application du décret du 31 mars 2014 et de la note circulaire de la Société régionale wallonne du transport (SRWT) de 2010 et appelle à davantage de souplesse.

ÉCHANGE DE VUES

Environnement et distribution d'eau

M. Maroy souhaite connaître les raisons expliquant les différences constatées par le Médiateur au niveau du délai de réponse des différents départements de l'administration. Il désire savoir si un délai standardisé est envisageable et être éclairé sur la notion de délai moyen jugé comme raisonnable.

M. le Médiateur répond que ce délai dépend de la technicité et de la difficulté du dossier.

Il ajoute à cet égard que l'intérêt de l'accusé de réception est de permettre au citoyen de savoir que son dossier est bien parvenu à l'administration et de savoir quel agent il peut contacter.

Par rapport au délai de réponse à l'égard du Médiateur, **M. le Médiateur** précise qu'il est d'un mois. Il constate toutefois que 20% des courriers sortants de ses services concernent des rappels à l'administration. Il ajoute que dans le prochain rapport annuel, il sera fait état du nombre de dossiers n'ayant pas obtenu de réponse de l'administration.

M. le Ministre explique les différences de délai de réponse entre le Département de la police et des contrôles (DPC) et le Département de la nature et des forêts (DNF) sur base de leurs effectifs respectifs et de la technicité différente des dossiers à traiter.

M. Maroy se demande si la simple menace d'avertir le ministre d'un dysfonctionnement permet parfois de débloquer la situation.

M. le Médiateur le confirme.

M. Hazée plaide pour la mise sur pied d'actions destinées à améliorer les délais, nonobstant la technicité de certains dossiers.

Par rapport à la problématique des retraits des concessions minières, **M. Maroy** s'enquiert des difficultés administratives entourant ce dossier et des éventuelles solutions apportées par le prochain projet de décret en la matière.

Revenant sur le dossier 2017/1221 tel que présenté aux pages 245 à 247 du rapport annuel 2017, Il souhaite entendre **M. le Ministre** sur la façon dont l'administration effectue la balance des intérêts lorsqu'il est question de sanctions.

Pour ce dernier volet, **M. le Médiateur** renvoie **M. Maroy** à la notion de proportionnalité et constate qu'il s'agit d'un débat général qui n'est pas propre aux législations relatives à l'environnement.

M. le Ministre relève que le fonctionnaire sanctionneur doit pouvoir argumenter en termes de motivation de sa décision et du montant de l'amende, mais qu'il dispose d'une certaine latitude. Il évoque notamment la jurisprudence comme élément décisif.

Concernant les concessions minières, l'orateur observe qu'il n'est intervenu aucun retrait pendant vingt ans, mais que le processus est désormais bien engagé : une trentaine de retraits sont passés au Gouvernement ces derniers mois tandis qu'un deuxième volet va arriver en janvier et février 2019. Il ajoute que les premières concessions, notamment celles qui faisaient l'objet de plaintes, sont en cours de règlement.

Au niveau du volet « distribution d'eau », dans le cadre de la problématique des fuites d'eau cachées, **M. Maroy** demande à **M. le Ministre** son avis sur l'envoi d'une facture intermédiaire au consommateur, tous les mois comme demandé par le Médiateur ou tous les six mois, avec prise d'index.

Il s'interroge sur l'état d'avancement du « Passeport Eau ».

M. le Ministre souligne le surcoût important que pourrait générer une facture intermédiaire mensuelle et déclare que des dispositions sont en cours d'implémentation sur des suivis en ligne.

Par ailleurs, il indique que le passeport CertIBEau sera en troisième lecture vers la mi-janvier.

M. Denis souligne la qualité du travail effectué par le Médiateur et indique que ses recommandations antérieures ont inspiré des propositions de décret déposées par le groupe socialiste, dont celle portant sur la révision du mécanisme de pose des limiteurs de débit d'eau, mais rejetée par la majorité.

Il demande à M. le Médiateur s'il estime opportune la mise sur pied d'un système unique de calcul de tarification en cas de fuites cachées, et ce quel que soit le distributeur.

M. le Médiateur revient sur le débat parlementaire intervenu sur la pose des limiteurs de débit d'eau et en prend acte.

Concernant les fuites cachées, il explique que depuis le 1er juillet 2018, les distributeurs d'eau ont décidé d'uniformiser les règles relatives aux dégrèvements en cas de fuites cachées. Ainsi, le volume de la surconsommation pour les clients domestiques sur laquelle la tarification réduite est appliquée est plafonné tandis que la notion de fuite cachée est élargie aux fuites survenant dans les cavettes suite aux dysfonctionnements du groupe de sécurité d'un boiler.

Toutes thématiques confondues, **M. le Ministre** constate qu'une série de recommandations ont pu être rencontrées. Parmi les points d'amélioration, il relève que l'ensemble des règles relatives aux fuites cachées ont été fixées avec les distributeurs et qu'elles se basent sur le débat parlementaire qui a eu lieu en la matière.

M. Denis s'enquiert des pistes d'amélioration du dispositif décretaal soutenues par le Médiateur en matière de poursuite des infractions environnementales et de la façon de s'assurer d'une réelle participation et information du public en matière d'environnement.

Constatant que le Médiateur réitère une recommandation relative à la Commission de recours pour le droit d'accès à l'information en matière d'environnement (CRAIE), il s'interroge sur le nombre de dossiers qui sont bloqués à ce niveau.

Par rapport au premier point, **M. le Médiateur** recommande d'élargir le délai de recours au tribunal pour permettre à la médiation d'intervenir le cas échéant. Il précise que lorsqu'une procédure juridictionnelle existe, le Médiateur ne peut plus intervenir.

Concernant l'amélioration des mécanismes de participation en matière d'environnement, il indique ne pas pouvoir fournir de réponse toute faite.

Quant au dernier volet du questionnement de M. Denis, il déclare qu'aucun dossier n'est bloqué auprès de ses services à ce niveau. À cet égard, il formule la recommandation suivante : permettre à la CRAIE d'informer le Gouvernement et le Parlement lorsqu'il n'est pas donné suite à son injonction.

M. Hazée salue le travail effectué par les équipes du Médiateur et relève que la saisine de ses services peut être une manière pour le citoyen de mettre en œuvre ses droits.

En matière de distribution d'eau, il revient sur la convention conclue entre le Médiateur et la grande majorité des intervenants. Il constate que c'est moins le cas en matière de déchets et interroge M. le Ministre sur la faisabilité de prolonger le mouvement afin d'aboutir également à une couverture complète du territoire wallon.

M. le Ministre demande des précisions.

M. Hazée précise que le Code de la démocratie locale et de la décentralisation prévoit que chaque intercommunale dispose d'un service de médiateurs.

Il ajoute que cinq intercommunales sont actuellement conventionnées en Wallonie.

M. le Médiateur invite M. le Ministre à être le relais sur cette question auprès de la Ministre De Bue, soulignant qu'il ne manque plus qu'un arrêté du Gouvernement pour étendre la médiation à toutes les intercommunales.

Mme Waroux félicite le Médiateur pour son travail et son enthousiasme.

Elle met en évidence les pages 257 et 258 relatives à la mise en place d'un système d'indemnisation des commerçants pour les pertes de revenus suite à des travaux publics et souligne que ces travaux constituent une contrainte énorme pour les commerçants et les riverains.

M. le Médiateur indique, sur base d'une information transmise par Aquawal, qu'un avant-projet de décret relatif à l'indemnité compensatoire en cas de travaux sur le domaine public ou la voirie publique a été adopté en première lecture par le Gouvernement wallon et fait actuellement l'objet de consultations.

M. le Ministre rappelle que ce dossier est géré par le Ministre Jeholet et déclare que la deuxième lecture a eu lieu jeudi dernier.

M. Maroy souligne l'utilité du rapport annuel du Médiateur, observant que celui-ci permet aux parlementaires d'être alimentés en retours de terrain et qu'il a contribué à alimenter, lors de la précédente session, un débat sur les fuites cachées dans la présente Commission. Il ajoute que ce débat a poussé les distributeurs d'eau, fédérés par Aquawal, à harmoniser leurs pratiques et se réjouit des avancées enregistrées en la matière.

Revenant à l'exposé de M. le Médiateur, **M. le Ministre** prend acte du problème soulevé en termes d'accès aux compteurs pour certains citoyens. Il estime que le déplacement d'un agent du CPAS pourrait être pris en charge par le Fonds social de l'eau afin d'aider les personnes âgées ou en difficulté de déplacement.

M. le Médiateur indique que ses services ne manquent pas de renvoyer de potentiels bénéficiaires vers le Fonds social de l'eau. Il remercie M. le Ministre pour sa suggestion d'élargir potentiellement la mission du Fonds.

Mme Waroux revient sur le problème d'accès des citoyens en difficulté aux services du Médiateur et plaide pour une amélioration en la matière.

Aménagement du territoire

M. le Ministre relève que l'entrée en vigueur du Code du Développement territorial (CoDT) n'a pas généré les problèmes que d'aucuns annonçaient et met en avant la réduction globale du nombre de plaintes en matière d'aménagement du territoire.

Mme Waroux s'en réjouit et relève que l'application du CoDT n'a suscité qu'une seule réclamation. Elle met en exergue le problème du recours introduit auprès d'un fonctionnaire délégué et non pas de la Direction générale opérationnelle de l'aménagement du territoire, du logement, du patrimoine et de l'énergie (DGO4). Elle renvoie aux recommandations formulées par le Médiateur en la matière.

M. Stoffels s'interroge sur la diminution du nombre de plaintes en matière d'aménagement du territoire, faisant part de discussions régulières avec des citoyens mécontents selon la direction territoriale concernée.

Il constate en tout cas que le CoDT a permis d'améliorer une série de procédures et souhaite savoir si, de par ses contacts avec les citoyens, le Médiateur a pu développer une réflexion plus poussée par rapport aux mécanismes inscrits dans les Livres VI et VII du CoDT.

M. le Médiateur annonce qu'entre 60 et 70 dossiers ont été introduits en 2018 et qu'il est incapable de fournir une analyse plus approfondie quant au Livre VII du CoDT. Il peut toutefois imaginer qu'à l'avenir un chapitre ou une question en particulier soit davantage étudié.

M. Stoffels indique que l'intérêt de sa question visait à déterminer le nombre de réclamations, voire de dénonciations par un tiers, liées à la problématique d'un règlement de comptes entre voisins. À cet égard, il fait la distinction avec les situations où le projet en tant que tel nuit effectivement aux intérêts du voisin.

Rappelant l'existence de procédures bien balisées en la matière, **M. Dodrimont** se réjouit de la diminution du nombre de dossiers et invite le Médiateur à mieux déterminer les raisons pour lesquelles ses services ont été sollicités.

Revenant sur la mention de recours possible au Médiateur, procédure qui suspend les délais par rapport à la possibilité d'introduire un recours au Conseil d'État, il souhaite savoir si l'inscription de cette mention peut être exigée à un moment donné et si le Médiateur a connaissance de cas où la procédure a été utilisée à des fins malveillantes, afin de gagner uniquement du temps et pénaliser les entrepreneurs.

M. le Médiateur s'engage à essayer de mieux sérier les cas dans un souci de faciliter la compréhension des différentes situations.

Il rappelle que les personnes qui contactent ses services sont ceux à qui un permis a été refusé.

Faisant le lien avec les infractions urbanistiques, il indique ensuite que le tiers intéressé, qui peut solliciter les services du Médiateur, ne peut bénéficier de la suspension des délais d'introduction d'un recours devant le Conseil d'État. Seul le destinataire de la décision administrative est en effet visé par la disposition.

L'intervenant relève, en outre, qu'au moment de l'entrée en vigueur de la disposition, il pensait que la disposition relative à la suspension allait notamment être utilisée par des avocats désireux de retarder le processus.

Il rappelle par ailleurs que le choix du Ministre de venir ou non en médiation est respecté, ce qui clôt la procédure dans le premier cas.

Bien-être animal

M. Dodrimont relève que la partie relative au bien-être animal a été intégrée dans celle de l'agriculture. Il trouve ce découpage paradoxal puisque la problématique des animaux de rente n'y est pas abordée.

Sur le fond, il constate que depuis le 31 mai 2017, toute personne qui fait de la reproduction de chiens ou de chats et la commercialise doit demander un agrément auprès de l'Unité du bien-être animal (UBEA) de la DGO3. Il ajoute que l'UBEA a ainsi connu un afflux de plus de 1000 demandes d'agrément en cinq mois et que le Médiateur a été saisi de 10 réclamations.

M. le Député se réjouit de la généralisation de l'agrément, tout en considérant qu'il est important que la situation puisse se désengorger.

M. le Ministre indique que le problème évoqué par le Médiateur est bien réel. Il ajoute que le nouvel arrêté prévoit une simple déclaration qui génère, en réponse automatique, un numéro d'agrément et qu'un contrôle **a posteriori** peut avoir lieu, le cas échéant.

Mobilité et voies hydrauliques

Ce chapitre n'a pas fait l'objet de remarque particulière.

Routes et bâtiments

Se basant sur sa propre expérience, **Mme Waroux** estime que l'introduction d'une réclamation liée à une demande d'indemnisation mettant en cause l'état de la voirie s'accompagne de nombreuses difficultés. Elle cite en particulier la difficulté d'apporter la preuve et la longueur des délais.

M. le Ministre précise que des milliers de plaintes aboutissent à une indemnisation chaque année. Il estime qu'il est normal que l'instruction vérifie un certain nombre d'éléments pour éviter tout abus, mais que celle-ci pourrait effectivement être plus rapide.

M. le Médiateur déclare que les délais sont moins longs dans le cas des dossiers où un élément de preuve est apporté et que des sinistres liés à des nids-de-poule sur autoroutes ont fait l'objet de réparations par l'administration. Il met par ailleurs en avant la question de la traçabilité des dossiers qui a connu une nette amélioration.

Transports

M. Hazée évoque la problématique des lignes parfois en surcapacité qui ne peuvent dès lors accueillir l'ensemble des usagers qui le souhaitent. Notant que le problème peut être ponctuel ou structurel, il estime opportun que l'Opérateur de Transport de Wallonie (OTW) puisse fournir un diagnostic précis et ainsi formuler des propositions qui permettraient de rencontrer la difficulté.

Relayant les recommandations émises notamment par le Médiateur au niveau des amendes et leur proportionnalité, M. le Député plaide pour que l'OTW soit saisi de ces recommandations et fasse part de sa position. Il évoque également la proposition relative au guide du voyageur.

Par rapport aux lignes saturées, **M. le Ministre** indique qu'il ne s'agit jamais d'un problème structurel puisque pareille difficulté s'accompagne toujours d'une réponse de renforcement de la ligne. Il explique qu'il s'agit soit d'un événement ponctuel, donc il y a une difficulté, soit qu'il est lié à la rentrée. À cet égard, l'intervenant déclare qu'un groupe spécifique a travaillé sur la problématique dès juin 2018 et a établi un rapport tous les trois jours de la situation durant le mois de septembre 2018. Il indique que cette difficulté n'est pas survenue en septembre 2018, mettant en avant les rapides adaptations qui ont été introduites dès que nécessaire.

M. Hazée répète sa question par rapport à la proportionnalité des amendes.

Il fait part de son souhait de voir le système mis en place pour la rentrée 2018 devenir une procédure de routine au sein de l'OTW. Concernant les autres recommandations, il appelle à une poursuite du dialogue.

M. le Ministre explique que l'ensemble des remarques ont été transmises à l'OTW et que la proportionnalité des amendes est souhaitée. Il ajoute que les cas qui ont été signalés avec une exagération ont été transmis avec la volonté qu'il y soit répondu.

Mme Gonzalez Moyano qualifie d'intéressantes et de constructives les recommandations émises par le Médiateur. Elle espère que l'OTW en tiendra compte.

Par rapport au transport scolaire, elle souligne, à l'instar du Médiateur, le manque de souplesse dans l'interprétation et l'application du décret et des circulaires et s'enquiert de la position de M. le Ministre et du Médiateur sur cet aspect.

Elle s'enquiert des plaintes éventuelles en lien avec les désagréments engendrés par les mouvements sociaux annoncés ou non dans les transports publics et des pistes d'amélioration éventuelles de la collaboration entre l'OTW et les autres acteurs du transport.

M. le Médiateur indique avoir intégré dans le rapport à l'examen le rapport annuel sur l'organe de conciliation en matière de prélèvement kilométrique.

Pour le reste, il déclare que d'après ses informations, le système ne permet pas de savoir combien de fois un abonné a oublié son titre de transport et que la SNCB permet au navetteur, en cas d'oubli, de présenter son abonnement dans un laps de temps défini. Il plaide pour l'instauration d'une telle procédure au sein de l'OTW.

Concernant le transport scolaire, l'orateur estime que l'exemple présenté dans le rapport à l'examen illustre parfaitement la situation et appelle à l'application de plus de souplesse.

Il indique ne pas avoir reçu de réclamations spécifiques suite aux perturbations dans les TEC.

Par rapport au transport scolaire, **M. le Ministre** explique que la réponse apportée n'est pas que budgétaire et que le contrat de service public mentionne la nécessité d'une révision globale du dispositif. Il ajoute toutefois que des règles doivent à un moment donné être respectées et que le transport scolaire doit venir en support des lignes habituelles et non pas venir en doublon. Dans ce cadre, il précise que l'administration et l'OTW sont chargés d'émettre des propositions qui tiennent compte des lignes régulières et que la problématique mérite une réflexion d'ensemble.

Enfin, il déclare qu'une concertation permanente est organisée entre l'OTW et les autres opérateurs publics.

RAPPORT

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

Le Rapporteur,

J.-P. DENIS

La Présidente,

I. MOINET

4. ANNEXE 3

EXAMEN DU SIXIÈME RAPPORT ANNUEL

(01.01.2017 au 31.12.2017)

ADRESSÉ AU PARLEMENT WALLON PAR LE MÉDIATEUR COMMUN
À LA COMMUNAUTÉ FRANÇAISE ET À LA RÉGION WALLONNE

(Doc. 1187 (2018-2019) - N°1)

PAR LA COMMISSION DU BUDGET, DE L'ÉNERGIE ET DU CLIMAT

EXPOSÉ DE M. BERTRAND, MÉDIATEUR COMMUN À LA COMMUNAUTÉ FRANÇAISE
ET À LA RÉGION WALLONNE

M. le Médiateur souligne, tout d'abord, que le présent rapport se veut dans sa présentation être extensif. En effet, beaucoup d'exemples sont cités pour expliquer les plaintes qui parviennent au Médiateur, et ce dans l'optique que cela ne reste pas uniquement une analyse théorique, mais qu'elle soit aussi fondée à partir de situations vécues par les citoyens.

En 2017, il y a eu un peu plus de 3 500 réclamations déposées au Médiateur, dont plus de 2 000 concernaient la Wallonie.

Aujourd'hui, plus de 70% des réclamations sont introduites de manière électronique, mais les services demeurent présents pour recueillir les réclamations des citoyens qui voudraient échanger directement ou déposer des documents. Une permanence est assurée tous les 15 jours à Liège, à Mons, à Charleroi et dans d'autres villes wallonnes, chefs-lieux d'arrondissement ou voire même dans les maisons, lorsque les personnes ne peuvent pas se déplacer ou souhaitent se déplacer dans la ville la plus proche de chez elles.

À partir de toutes ces réclamations, le Médiateur a formulé un ensemble de recommandations générales, mais comme celles-ci concernent, d'une part, de manière globale les relations avec les citoyens et l'administration et, d'autre part, la fonction du Médiateur, cela a été longuement exposé au sein de la Commission en charge de la fonction publique.

M. le Médiateur en vient alors aux matières relatives à la fiscalité. Au cours de cet exercice, il est à constater que le nombre de réclamations a fortement diminué par rapport à l'année précédente. Et d'ajouter qu'en 2018, il en sera de même. Il est à observer une très nette diminution par rapport aux plus de 1 500 déclarations reçues en 2016. Le Médiateur en a reçu un peu plus de 700, que l'on peut répartir entre plus ou moins 400 pour la matière du roulage et plus ou moins 350 pour la matière de la redevance télévision.

Un double constat peut expliquer cette diminution. D'une part, au niveau de la gestion de la taxe de roulage, l'administration wallonne a apuré l'important passif existant depuis 2014 et les procédures semblent, aujourd'hui, fonctionner de la manière la plus optimale.

Au niveau de la redevance télévision, on peut noter sa suppression à partir du 1er janvier 2018, mais aussi une amélioration très nette des processus de gestion lorsque la taxe était encore en vigueur. La gestion du passif relatif à ces taxes semble montrer une belle amélioration. Cela amène à dire que le Médiateur n'a pas seulement pour objectif de répercuter les problèmes, il se doit aussi de montrer que l'administration s'améliore quand elle améliore ses processus internes, ou lorsque le service est amélioré.

Au sein de l'administration, il demeure toujours des problèmes de contact. M. le Médiateur affirme être conscient des difficultés de tenir des call centers extrêmement efficaces, mais, de manière globale, l'administration « a pris le taureau par les cornes ». Il pense qu'elle a été soutenue en termes d'effectifs et de spécialisation d'effectifs et que des moyens ont aussi été affectés à l'amélioration de l'informatisation, qui avait été un problème important durant les années précédentes.

De manière spécifique, pour ce qui concerne la redevance télévision, le nombre de réclamations va diminuer, en 2018, pour finalement disparaître. Cependant, le Médiateur continue à recevoir des réclamations qui concernent le recouvrement des redevances impayées.

Par exemple, en septembre 2018, l'administration a lancé une procédure de recouvrement pour pas moins de 190 000 redevances. Quand il y a des mouvements d'envoi de rappels ou de procédures de recouvrement, ce sont des moments où le médiateur reçoit plus de réclamations, puisque le cas classique c'est de dire « on ne m'a jamais contacté. Je n'ai jamais reçu cette redevance. Je n'ai jamais reçu de rappel de l'administration ». L'administration vérifie alors si l'adresse est exacte et si elle n'a reçu aucun retour postal, elle considère que, sauf cas exceptionnel, la taxe a bien été adressée au redevable.

Le Médiateur insiste, malgré la suppression, pour que les redevances qui peuvent faire l'objet d'une exonération le soient automatiquement, même si le citoyen a omis d'envoyer dans le délai une contestation des documents ad hoc, par exemple, les attestations BIM.

En ce qui concerne les taxes de roulage, M. le Médiateur fait observer qu'il a été évoqué l'effet d'aubaine. Cela a d'ailleurs fait l'objet d'une discussion lors d'une réunion de la présente Commission.

Plusieurs parlementaires avaient estimé que lors d'une future réforme de la fiscalité automobile, cet aspect devrait être retenu. C'est une recommandation qui a été remise. Il est à espérer que l'on puisse avancer en la matière.

Pour rappel, est-il raisonnable que l'exonération pour les personnes atteintes d'une incapacité ne soit pas plafonnée? Le Médiateur a constaté que cela pouvait entraîner l'acquisition de véhicules dont la puissance, le luxe et l'impact environnemental ne sont pas pris en considération par l'acquéreur.

En ce qui concerne les véhicules utilitaires, ne faudrait-il pas limiter aux seuls professionnels l'octroi du régime de taxation favorable? Actuellement, tout le monde disposant d'un véhicule dit « utilitaire » bénéficie d'un régime favorable, ce qui représente un certain forfait par an. Il est donc à supposer que dans des projets, ce genre de préoccupation puisse être pris en compte.

Enfin, M. le Médiateur insiste à nouveau sur le manque de transparence quant à la détermination du taux de rejet de CO₂ des véhicules pour lequel les données ne sont pas connues des constructeurs.

En effet, l'administration utilise une base de données mise à jour par la FEBIAC, mais non accessible au public.

Dès lors, le citoyen peut n'être pas informé du taux de rejet de CO₂ qui sera retenu lors de l'immatriculation d'un véhicule ancien si le taux de rejet n'est pas repris dans le certificat de conformité.

Cela conduit à quelques recommandations qui figurent dans le présent rapport et qui sont formulées au Ministre et au Parlement dans l'optique d'une réforme éventuelle de la fiscalité wallonne.

M. le Médiateur en vient aux aides régionales en matière d'économie d'énergie. Il s'agit d'un rapport un peu parallèle à celui qui est fait à l'égard des primes au logement. À nouveau, on se trouve en 2017, dans une période transitoire puisqu'une réforme est en cours en ce qui concerne les primes « énergie » et les primes « logement ».

En tout cas, le constat peut être fait de la complexité de la procédure actuelle. Depuis 2015, il y a l'avertissement préalable qui a conduit à plusieurs difficultés.

Par ailleurs, il existe des cas de force majeure, à l'exemple d'un dossier relatif à une chaudière qui tombe en panne en plein hiver pour laquelle le propriétaire doit procéder à son remplacement immédiat; mais il faut quand même, adresser un avertissement préalable. Même si la procédure est relativement rapide, cela peut quand même provoquer, lorsqu'il fait froid, une situation un peu compliquée pour le citoyen.

Par ailleurs, d'autres réclamations sont issues de la confusion entre les deux procédures, à savoir la procédure pour obtenir une prime à l'énergie et celle pour obtenir une prime à la rénovation alors même que l'on se trouve dans la même administration, mais avec deux services différents. C'est un dossier qui revient de manière continue au niveau des recommandations, souligne M. le Médiateur.

On sait que dans les projets du Gouvernement, il y a de nettes améliorations sur ce point-là, à savoir sur la distinction entre les deux services et les procédures différentes, sur la suppression de l'avertissement préalable, mais aussi sur la nécessité de l'accompagnement d'un auditeur tout au long de la procédure.

M. le Médiateur indique qu'à sa connaissance, la procédure avec l'auditeur aurait un coût, qu'il faudrait avancer de l'argent pour débiter l'audit. Tout le monde n'est peut-être pas en condition de payer ces frais d'audit énergétique avant de se lancer dans la procédure.

Le Médiateur a également attiré l'attention sur le risque d'un certain « goulot d'étranglement ».

Enfin, pour ce qui concerne la période 2017-2018, M. le Médiateur fait observer que lors du passage au même régime avec le doublement de la prime qui est intervenu au 1er février, M. le Ministre Crucke et Mme la Ministre De Bue ont été interpellés par le Médiateur puisque toute une série de personnes se sont retrouvées dans cette période intermédiaire.

M. le Médiateur attire l'attention pour que lors des prochaines réformes on prenne le temps d'examiner ces situations qui peuvent se produire entre l'entrée en vigueur d'une nouvelle législation par rapport à la situation relevant d'une ancienne législation.

Le Médiateur n'a pas eu énormément de réclamations. Le Gouvernement a confirmé qu'il n'y avait pas de possibilité de changer. Le Médiateur a acté la décision auprès des réclamants. C'est en tout cas une occasion de rappeler la question de vérifier les périodes transitoires entre deux législations.

M. le Médiateur désire encore souligner toute la question de la gestion des dossiers en attente de paiement par la direction du contentieux. Chaque année, c'est un leitmotiv.

En 2017, cette administration a dû faire face à plusieurs départs d'agents dont le remplacement va seulement intervenir fin 2018. Il y a toujours des dossiers pendants de 2017, ils ne sont cependant pas nombreux.

À nouveau, on est reparti cette année sur des dossiers qui sortent de ce service au compte-gouttes.

Les personnes ne peuvent pas comprendre que l'octroi d'une prime est bloqué depuis plusieurs années simplement par exemple parce qu'un couple a divorcé au moment où ce couple avait bénéficié d'un emprunt de la Société wallonne du crédit social et qu'il manque une attestation pour déterminer qui reprend l'emprunt.

On ne parvient pas à comprendre comment la procédure administrative ne peut pas être améliorée.

Il est cependant exact qu'il y a eu des améliorations. Il y a plus de contacts aujourd'hui entre ce service et les administrations fonctionnelles, néanmoins pour les personnes qui sont dans cette situation, c'est vraiment incompréhensible d'attendre des années avant d'obtenir finalement une décision qui d'ailleurs, la plupart du temps, est positive, parce que simplement il manque l'un ou l'autre document et qu'au final l'avantage financier attendu est enfin libéré.

L'année passée, la Cour des comptes a fait un audit spécifique. Il y a des recommandations de la Cour des comptes qui confirment celles que le Médiateur a souligné.

La demande est de faire en sorte que ce service puisse enfin fonctionner avec les effectifs qui devraient rester un peu de manière plus permanente que ce n'est le cas aujourd'hui et qu'ils puissent aussi avoir une forme de délégation du chef de service à l'égard de ses agents, car c'est une part du problème. Tous les dossiers doivent repasser auprès du chef de service et le chef de service, consciencieusement et en vertu de sa responsabilité en tant que comptable public, veut tout revoir de A à Z. Tout prend alors un temps infiniment long et cela décourage les fonctionnaires.

ÉCHANGE DE VUES

M. le Ministre déclare, tout d'abord, que le Médiateur est une institution qu'il connaît depuis longtemps.

Il rappelle que lorsqu'il était parlementaire, il s'adressait régulièrement au Médiateur lorsque dans des rencontres citoyennes, des observations étaient soulevées par l'un ou l'autre citoyen, et ce, pour deux raisons essentielles. D'abord, celle qui veut que la confiance au Médiateur est celle de pouvoir dire qu'il objective. Il n'y a rien de pire que de dire au citoyen qu'on va faire quelque chose et puis au bout du compte, pour des raisons objectives, c'est « non ». Donc, il faut une certaine prudence et le Médiateur est là pour pouvoir objectiver.

M. le Ministre déclare aussi qu'il connaît l'efficacité du travail du Médiateur et sa perception avant-gardiste des problèmes à solutionner.

M. le Ministre déclare se réjouir que le nombre de réclamations sur le plan de la fiscalité wallonne est en constante et perpétuelle baisse.

Le premier mérite revient à l'administration qui a réussi à se remettre en cause, à évoluer dans ses procédures avec le concours d'un directeur général d'une grande compétence, lequel a aussi la confiance de son personnel.

Tant les contributions du Ministre Lacroix que celles du Ministre Crucke ont épousé les observations que soulève le directeur de la DGO7. De toute évidence, on est plus fort lorsque l'administration et les politiques peuvent travailler ensemble. M. le Ministre Lacroix agissait de la sorte et le Ministre Crucke s'inscrit dans cette ligne. Le dialogue entre l'administration et le Ministre semble aussi d'importance pour appuyer en direction de ce qui est sans cesse des réformes. On sait très bien que réformer amène un certain nombre de questions. C'est tout à fait normal. Cela amène aussi parfois un certain nombre de suspicions, mais pour pouvoir passer à travers de cela, il faut à la fois l'intelligence et la technicité.

Comme M. le Médiateur l'a indiqué, l'informatisation se poursuit. Au sein des budgets, on a continué à investir sur le plan de l'informatisation, notamment par rapport aux dossiers pour lesquels il y a une priorité, à l'instar du transfert du précompte immobilier vers la Wallonie.

On a eu l'occasion d'entendre au Parlement un certain nombre d'auditions qui mettaient en exergue le fait que le service de cet impôt-là n'était plus traité avec tout le soutien voulu. Ce n'est pas un reproche à l'égard du personnel du SPF Finances, qui fait ce qu'il peut. Clairement, le service de l'impôt n'est plus considéré comme prioritaire au niveau fédéral, car le produit de l'impôt ne retourne pas sur le Fédéral.

La Région doit donc relever ce challenge qui est de récupérer, le plus vite possible, le département du précompte immobilier pour que la justice fiscale puisse continuer à exister. Quand on entend qu'un certain nombre de bénéficiaires d'avantages ne les ont pas alors que la législation le permet, mais que d'autres en bénéficient, alors qu'ils n'ont plus le droit d'en bénéficier, cela crée véritablement un malaise sur le plan de la perception des législations.

Pour être plus précis ou plus technique dans les réponses à l'égard de la redevance télévision, concernant la manière dont la Région traite ce qu'il reste en termes de contentieux, M. le Ministre précise que dès qu'un contentieux est connu du Département de la perception et du recouvrement, le ou les droits concernés par le ou les litiges sont sortis du processus de recouvrement jusqu'à ce qu'une décision finale soit communiquée. Si le dossier est en recouvrement forcé chez l'huissier de justice, au moment où le litige est connu du Département du recouvrement et de la perception, les poursuites sont immédiatement suspendues jusqu'à ce qu'une décision finale soit communiquée.

Enfin, si la décision finale est favorable au redevable, les poursuites sont définitivement abandonnées et tous les frais exposés par l'huissier sont pris en charge par l'administration.

Il faut toutefois noter qu'il y a eu ces dernières années très peu de cas de figure de ce dernier type. Il y a moins de 10 cas connus par le comité de direction, car l'administration fiscale régionale filtre avec prudence et attention les dossiers transmis au Département du recouvrement par l'huissier de justice.

Pour ce qui concerne les taxes de roulage et la fiscalité automobile de manière générale, M. le Ministre note que M. le Médiateur a évoqué les plafonnements et le régime favorable aux véhicules utilitaires de manière un peu aveugle, il convient de l'admettre. M. le Ministre estime que les observations formulées par le Médiateur sont non seulement judicieuses, mais qu'il y a aussi lieu de croire que dans une prochaine réforme de la fiscalité automobile elles seront reprises.

La manière dont on œuvre par rapport à la fiscalité automobile est une manière que l'on peut qualifier comme étant intelligente.

On procède en effet sur la base d'un rapport qui a été remis par des professeurs de l'ULB et de l'ULiège au mois de septembre 2018. Ce rapport a été communiqué au Parlement. Le Parlement est rentré dans une phase d'auditions. Lorsque ces auditions seront terminées, on pourrait faire en sorte que la matière serve à ce moment-là à la rédaction directe d'un projet de décret. M. le Ministre déclare qu'il a souhaité travailler autrement, tout d'abord parce que le temps manquera pour pouvoir avancer sur un projet de décret dans le délai imparti par rapport aux élections régionales, mais, surtout, à la suite de prises de contacts avec les uns et les autres. De ce que la Commission va entendre, il s'est rendu compte qu'il n'était pas impossible que dans le chef de ces opérateurs, nonobstant leur diversité et leurs intérêts contradictoires dans le dossier, il existe néanmoins une volonté des opérateurs commerciaux, industriels et civils de tenter un rapprochement des points de vue.

M. le Ministre indique qu'il va donc mettre sur pied un groupe de travail, en tentant de rapprocher les points de vue et qu'il va demander aux opérateurs de le faire si possible. On verra alors si un consensus en ressortira, mais cela permettra de se présenter de cette manière à la phase « démocratique » que sont les élections.

Il n'y a pas à douter que chacun aura à se prononcer sur la réforme de la fiscalité automobile.

M. le Ministre se déclare être persuadé que cela ira dans le sens d'une « verdurisation », mais il pense qu'il faut pouvoir aussi résoudre le triangle « verdurisation écologique, efficacité économique et acceptabilité sur le plan social ». C'est à l'intérieur du périmètre de ce triangle qu'il convient de faire passer la réforme, quelles que soient les options des uns et des autres, et ce pour que cela puisse apparaître comme une réforme juste.

Sur la transparence par rapport au taux de CO₂ lors de l'immatriculation, M. le Ministre indique qu'il a une explication très technique, mais qu'il y a aussi la difficulté des véhicules pour lesquels on ne trouve pas de trace ou, sur le plan scientifique, de références qui soient suffisamment justes.

Dans ce cadre-là, l'administration prend une référence moyenne, ce qui est injuste, car pour un certain nombre de cas, ce sont les véhicules les plus polluants. Il y a donc là une difficulté que l'on pourra résoudre à travers la réforme de la fiscalité.

Sur les primes « énergie » et « logement », M. le Ministre déclare qu'il entend les observations émises par le Médiateur et en particulier celles portant sur la complexité de l'avertissement préalable. Lorsqu'il était parlementaire, des personnes lui faisaient part en toute bonne foi qu'elles ignoraient qu'il fallait envoyer l'avertissement avant de pouvoir débiter les travaux. Il n'y avait donc pas de prime, uniquement car cela n'avait pas été fait.

Il y a les cas de force majeure comme, par exemple, lorsqu'une chaudière tombe en panne en hiver. On ne choisit pas le moment de la panne, mais on peut clairement imaginer que c'est plus souvent en hiver qu'une chaudière tombe en panne.

M. le Ministre indique, par ailleurs, que les confusions entre les deux thématiques que sont la prime « logement » et la prime « énergie » sont aussi à considérer.

La réforme qu'il espère pouvoir faire valider par le Parlement dans son entièreté au premier semestre 2019 répond à toutes ces problématiques au moyen de la mise en place d'un guichet unique - c'est-à-dire que l'ensemble est fusionné - et avec des auditeurs. Il pense qu'il n'y aura pas de problème par rapport au « goulot d'étranglement ». Ils sont plus de 500 de niveau A à pouvoir aujourd'hui répondre aux critères de qualification. C'est ce qu'il appelle « la réponse à donner en termes de priorisation pour permettre à l'argent public d'être utilisé de manière la plus efficace et efficiente possible ».

Il est patent que ces primes ne peuvent pas être utilisées à des effets d'aubaine. Elles doivent servir celles et ceux qui en ont le plus besoin. En priorisant, on arrivera à cela. Ainsi, le citoyen qui effectuera des rénovations sait qu'il pourra disposer d'une prime plus substantielle, car il suit ces priorités et elles seront donc plus intéressantes pour lui et pour la Région également puisque l'on répondra aux objectifs climatiques. Celui qui ne veut pas suivre la priorisation, ce sera son droit de ne pas le faire, mais il devra alors ne pas solliciter l'aide publique.

Pour ce qui concerne les prises en charge du mécanisme sur le plan social, M. le Ministre indique qu'il y a d'autres mécanismes qui peuvent être mis en place pour permettre aux personnes qui ne savent pas le faire, à savoir payer l'avance des fonds nécessaires au travail de l'auditeur qui, lui, doit être rémunéré. Il y aura un mécanisme d'aide sociale qui permettra de solutionner le problème.

Pour ce qui concerne le doublement des primes et l'échéance qui est intervenue par rapport à cette période transitoire, M. le Ministre répond que l'on a souvent plus à apprendre à dire « non » qu'à dire « oui ». Le Gouvernement ne pouvait pas sauf à multiplier un certain nombre de cas sur lesquels on aurait augmenté le contentieux, ouvrir la porte. M. le Ministre a donc préféré avoir une position ferme et catégorique et dit en assumer toute la responsabilité.

Pour ce qui concerne la direction du contentieux et les recommandations de la Cour des comptes, M. le Ministre note que la Cour des comptes a mis le doigt sur un certain nombre de difficultés et propose des améliorations à apporter.

Il est exact de pointer qu'il y a une difficulté en termes de ressources humaines, mais pas en termes de volume prévu au cadre. Le phénomène cité de personnel qui rentre et qui quitte très rapidement est une difficulté. Dans ce cas-là, il faut beaucoup de diplomatie pour faire comprendre à l'ensemble de l'équipe que le mot « équipe » signifie pouvoir faire confiance aux collaborateurs, même si les responsabilités sont lourdes. Il doit y avoir une amélioration qui doit intervenir.

De plus, dans la très grande majorité des cas, on a des décisions positives; donc, même pour un ministre, c'est plus agréable de pouvoir dire que l'on remet une décision positive que de devoir répondre que c'est toujours à l'étude au sein du contentieux. M. le Ministre ajoute qu'il veut clairement que ce soit un point d'attention qu'il rappellera à l'administration.

M. Knaepen remercie M. le Médiateur pour sa présentation et revient sur la taxe « écomalus ». Il est fait référence au cas d'un usager qui se voit imposer un écomalus, alors que le constructeur ne disposait pas de l'émission de CO₂. L'intervenant déclare avoir l'impression que l'ensemble des constructeurs doit pouvoir afficher dans l'ensemble des points de vente l'émission de CO₂. Il ne peut supposer qu'il s'agit en l'occurrence de véhicules importés hors d'Europe ou autre. Il souhaiterait avoir un peu plus d'explications par rapport à cela. Ne s'agit-il pas d'un cas tout à fait isolé?

Pour ce qui concerne la redevance télévision, il a cru comprendre que M. le Ministre allait peut-être recevoir une vague de courriers.

Il désirerait disposer d'une statistique des cinq dernières années reprenant le nombre de cas de plaintes concernant la redevance télévision.

Il note qu'il a été proposé qu'à un moment donné l'on puisse veiller à une espèce d'automatisation de l'exonération via la connaissance des fichiers BIM. La Région dispose-t-elle d'un accès au fichier BIM?

En outre, le commissaire relève qu'il a été dit que des efforts ont été déployés dans le cadre du Département de l'énergie pour répondre aux attentes des germanophones. Quels sont les efforts qui ont été faits au niveau du Département de l'énergie pour prendre en compte les manquements qui se manifestent entre la langue française et la langue allemande?

Mme Kapompole remercie M. le Médiateur et, à travers lui, toute son équipe qui travaille dans l'intérêt général de la Wallonie et de tous ses habitants. La preuve en est que, d'un ministre à l'autre, il y a une volonté de continuer à suivre les recommandations émises par le Médiateur. Pour le présent rapport, M. le Ministre a eu la correction de dire que le mérite doit être attribué à l'administration et au travail du Ministre Lacroix. Il faut rappeler que, pour l'évolution de l'administration fiscale, l'état dans lequel M. Lacroix a trouvé le département en 2014 était très problématique. M. le Médiateur avait souligné les multiples difficultés subies sous la gestion du ministre précédent, à savoir le Ministre Antoine, qualifié par les auteurs du rapport, à l'époque, de chaotique, notamment pour tout ce qui est en rapport avec les taxes de roulage.

L'intervenante souhaite saluer le travail effectué par l'administration wallonne, et tout particulièrement par les fonctionnaires qui ont décidé d'œuvrer dans l'intérêt du citoyen, sachant que la situation reste difficile pour une grande partie des fonctionnaires wallons.

Par ailleurs, pour ce qui concerne le volet fiscalité, le nombre de réclamations relatives à la fiscalité est passé de 1 513 en 2016 à 766 en 2017, soit une diminution de 50%. Par rapport au passif laissé par l'administration fédérale, notamment en matière de taxe de roulage, il convient de relever ce fait.

Pour ce qui concerne les principales recommandations formulées par le Médiateur, Mme Kapompole remercie M. le Ministre d'avoir déjà abordé la recommandation relative à l'exonération du paiement des taxes de roulage par rapport à la puissance et à l'impact environnemental. Dans le cadre de la réforme de la fiscalité automobile, il y aura là-dessus toute une série d'améliorations à apporter, notamment en ce qui concerne la recommandation du Médiateur qui vise l'effet d'aubaine, liée à l'exonération de la fiscalité du véhicule, à partir du moment où l'on reprend ce véhicule par rapport à son caractère utilitaire, alors qu'il n'est pas nécessairement utilisé dans un cadre professionnel.

Par ailleurs, il convient de porter une attention particulière sur la réflexion relative aux personnes en situation de handicap, puisqu'il y a une réflexion à avoir par rapport à la puissance et à l'impact environnemental. L'intervenante se déclare à cet égard d'accord avec la recommandation du Médiateur visant à rendre publique toute donnée utilisée par l'administration fiscale, dans le cas particulier de la détermination du montant de l'écomalus. On peut être tout à fait d'accord et faire en sorte qu'une page sur le web soit disponible et mise à disposition des citoyens et éventuellement fournir un calculateur. Ce serait d'ailleurs intéressant d'entendre M. le Ministre sur la question.

L'intervenante poursuit en indiquant que l'examen du présent rapport constitue aussi l'occasion de faire le point sur la mise en place du compte fiscal unique. C'était également une ambition du Ministre Lacroix.

Elle désire mettre en évidence l'hommage rendu au travail du Ministre Lacroix par rapport à la recommandation qu'il avait complètement rencontrée, à savoir de pouvoir modifier l'interprétation de la déductibilité que fait l'administration fiscale, dans le cas des enfants accueillis et considérés comme des enfants naturels ou adoptés, pour le calcul de la réduction du précompte immobilier pour enfants à charge.

Elle pense qu'il y a lieu de poursuivre la collaboration que l'on ressent comme étant assez fructueuse entre les ministres Lacroix, Crucke et l'administration. Comme le présent rapport du Médiateur l'a souligné, c'est une administration performante et mature, qui « a pris le taureau par les cornes ».

Mme Kapompole note encore qu'à un moment donné, il a été évoqué la question de la rotation importante du personnel. Elle souhaite que M. le Ministre en dise davantage.

Par ailleurs, pour ce qui concerne la partie « énergie », le présent rapport du Médiateur a mis en évidence toute une série de recommandations. Il y a fort à croire que celles-ci seront analysées plus en détail au printemps 2019 lorsque sera évoquée au sein de la présente Commission l'importante réforme relative aux primes « énergie » et « rénovation ».

Mme Kapompole désire, par ailleurs, revenir sur la notion de période transitoire entre les différentes législations. Elle pense que c'est important de relever cela, parce que l'on va avoir sans doute d'autres réformes, même par rapport à l'aspect énergie, dans les prochains mois. Il faut, en conséquence, avoir une réponse appropriée par rapport à la question de la période transitoire.

L'intervenante déclare qu'elle fait sienne la remarque de M. Knaepen relative à l'usage des langues, intervenant qui a souligné qu'au cours de l'exercice 2016, une réclamation avait mis en exergue le fait que certains courriers relatifs aux primes à l'énergie n'étaient pas traduits en langue allemande alors que les demandeurs sont germanophones.

L'administration évoque le manque d'effectifs, le fait qu'il n'y ait pas de personnel en suffisance pour effectuer les traductions. Mais elle tient à rappeler qu'a été adoptée le 20 juillet 2016 la résolution du Parlement de Wallonie en vue de la promotion de la langue allemande (Doc. 487 (2015-2016) - N°3). Et, lorsque l'on a eu la présentation du rapport 2016, M. le Ministre a mis en évidence le fait qu'il fallait travailler sur cette problématique.

Qu'en est-il, d'autant plus qu'à l'époque, il a été rappelé qu'en cas de manque de personnel, l'administration peut recourir à un traducteur extérieur? Cela a-t-il pu être réalisé?

Mme Baltus-Möres déclare, tout d'abord, se réjouir des explications qui ont été données par M. le Médiateur et des explications qui ont été sollicitées par les Commissaires relativement à la situation des germanophones.

L'intervenante observe ensuite que la suppression de la redevance télévision, proposée par M. le Ministre et adoptée par le Parlement le 13 décembre 2017, devrait contribuer à diminuer à terme le nombre de plaintes. On ne peut que souligner cette avancée positive.

C'est ainsi que toute une série de recommandations contenues dans le présent rapport du Médiateur est devenue obsolète.

De plus, force est de reconnaître que la recommandation demandant que les enfants accueillis soient assimilés aux autres enfants en matière de réduction de précompte immobilier a été rencontrée.

Par ailleurs, l'intervenante souhaite avoir des précisions de la part de M. le Ministre au sujet de la taxe de roulage et en particulier en matière de mécanisme d'exonération.

Elle dit saluer la proposition visant à la création d'un groupe de travail sur la réforme de la fiscalité automobile.

Pour ce qui concerne le mécanisme d'exonération, la commissaire déclare qu'elle souhaiterait savoir si M. le Ministre peut dire si celle-ci peut être englobée dans le travail restant sous la présente législature.

Doit-on englober cela dans la réforme plus profonde sur la fiscalité automobile ou sera-t-il possible de travailler sur le mécanisme d'exonération isolément?

La même remarque prévaut en ce qui concerne l'écomalus. Pour ce qui concerne cet aspect précisément, l'intervenante note que M. le Médiateur recommande que toute donnée utilisée par l'administration fiscale soit accessible au public et que dans le cas particulier de la détermination du montant de l'écomalus, la banque de données tenue par la FEBIAC soit publique.

Cette mesure peut-elle être *de facto* applicable ou cela devrait-il aussi être englobé dans la révision de la fiscalité automobile?

Sur la création d'un dossier régional fiscal personnel qui serait mis en ligne via le web, Mme Baltus-Möres se demande quel serait le coût de la création d'un tel dossier. Y avait-il des réflexions ainsi que des recherches sur cela?

Sur le volet « énergie » et tout d'abord pour ce qui concerne les aides à l'énergie et au logement, la commissaire revient sur l'idée de supprimer l'obligation d'adresser un formulaire d'avertissement préalable pour les travaux relatifs à l'installation d'un appareil de chauffage.

Lors de la présentation du rapport 2016 du Médiateur au sein de la présente Commission, M. le Ministre avait indiqué que l'avertissement devrait probablement être supprimé dans le cadre de la réforme des primes. Qu'en est-il?

Lors de la présentation du rapport de M. le Médiateur, M. le Ministre a aussi indiqué qu'un dossier de demande unique serait instauré. Il s'agit de la recommandation de M. le Médiateur visant à poursuivre l'harmonisation des aides et à modifier la réglementation de sorte que lorsqu'un estimateur public visite un logement, l'ensemble des travaux de rénovation, et ceux visant les économies d'énergie puissent faire l'objet d'un seul dossier de demande de prime. Il s'agit, aux yeux de l'intervenante, d'une idée très intéressante.

En outre, Mme Baltus-Môres se demande si le dossier de demande unique sera instauré dans le cadre de la réforme des primes.

À l'adresse de M. le Médiateur, Mme Baltus-Môres fait observer que dans le rapport en examen elle n'a perçu de trace relativement à des plaintes pour ce qui concerne la lisibilité des factures énergétiques. Or, selon ses informations, il s'agit d'une préoccupation des citoyens qui pose pas mal de problèmes. Le Médiateur a-t-il reçu des plaintes à ce sujet?

M. Henry souhaite, pour sa part, revenir sur la question de la réforme des primes.

On a un peu l'impression d'une réforme permanente, parce qu'il faut bien admettre que sous la présente législature, on est déjà à la troisième réforme quasiment.

Il est à espérer que cette réforme soit présentée dans les prochains mois. De plus, il note qu'il est annoncé que tous les éléments qui ont été pointés par le Médiateur sont pris en compte dans le projet de décret.

Il est évident qu'interviendra un débat dans le cadre de la réforme, d'ailleurs M. le Médiateur a insisté sur la transition, de manière générale; il y aura cet élément là de la mise en œuvre, parce que l'on arrive en fin de législature. Ce n'est pas la seule réforme qui est concernée par cela, mais il y a véritablement un souci, quand des réformes arrivent en toute fin de législature, la mise en œuvre n'est pas bien préparée par les arrêtés, par l'administration, et cela produit des problèmes énormes dans la mise en œuvre, surtout si après les successeurs ne sont pas sur la même longueur d'onde et veulent faire de nouvelles réformes.

Il y a un besoin si l'on aboutit dans les prochains mois, que cela réponde aux différents enjeux, mais aussi à une très bonne préparation de l'entrée en vigueur, vu la période tout à fait particulière.

Une autre observation porte sur la double entrée des primes entre le logement et l'énergie. L'intervenant relève des propos tenus par M. le Ministre la préférence pour un guichet unique. Cela a déjà été annoncé à plusieurs reprises. Il conviendra de veiller à ce que cela soit désormais effectif.

Par ailleurs, à l'adresse de M. le Médiateur, l'intervenant souligne la question plus générale de la précarité énergétique. C'est un sujet de préoccupation sociale assez large qui se traduit de différentes façons, notamment sur les factures d'électricité et de gaz, mais aussi notamment sur la capacité à modifier un système de chauffage, à isoler une maison par exemple. Comment M. le Médiateur perçoit-il globalement l'évolution de cette approche? Perçoit-il une dégradation pour le moment ou pas forcément? Quels sont les points saillants relativement à cette question transversale et aussi les besoins d'évolution de l'administration ou des réseaux de distribution sur cette question qui doit constituer une préoccupation importante pour les politiques?

M. Henry désire alors aborder la question des compteurs communicants pour lesquels un décret a été adopté récemment. On peut imaginer que le Médiateur sera saisi à certains moments de différentes questions par rapport à la mise en œuvre dudit décret. Est-ce déjà le cas? Le Médiateur est-il déjà en contact avec l'administration ou avec les gestionnaires de réseau par rapport à la mise en œuvre du décret? Y a-t-il des mesures particulières qui seraient envisagées par le Médiateur par rapport à tout le débat d'accepter ou non le compteur, de la question des personnes électro-hypersensibles ainsi que plus globalement sur le changement de ces compteurs.

M. Drèze note qu'en matière de fiscalité automobile, M. le Ministre a renvoyé aux auditions en cours et à la réforme fiscale annoncée.

Pour ce qui concerne plus spécifiquement les véhicules plus anciens, il a été dit que c'était des cas isolés. Dans le rapport du Médiateur, on parle de pratiquement tous les véhicules d'avant 2000 pour lesquels il n'y aurait pas un taux d'émission de CO₂ communiqué par les constructeurs. Le Médiateur indique, en outre, que la FEBIAC disposerait d'une banque de données que l'administration utilise, mais M. le Ministre dit, quant à lui, que l'administration utilise une référence moyenne. Il serait donc utile de préciser si une banque de données est utilisée et détenue par la FEBIAC, véhicule par véhicule.

Indépendamment de la question de la fiscalité, c'est très intéressant pour celles et ceux qui ont un véhicule ancien, en particulier un véhicule ancêtre, de savoir jusqu'où ils polluent en utilisant leur véhicule. Si c'est un véhicule ancêtre qui sort deux fois par an, par exemple, il n'y a pas de souci, mais on sait aussi que certains citoyens utilisent un véhicule ancêtre pour leurs déplacements presque quotidiens. Que ces citoyens disposent de l'information paraît essentiel.

L'intervenant aborde ensuite la problématique de l'attestation préalable, par exemple pour le cas du remplacement d'une chaudière, remplacement pour lequel la force majeure est tout à fait juste, selon M. le Ministre, mais que fait-on avec cela? Reconnaître la situation de fait est une évidence, mais en tient-on compte dans le cadre d'une dérogation ou laisse-t-on les choses en l'état? M. Drèze déclare qu'il a cru comprendre implicitement dans le propos tenu par M. le Ministre qu'on laisse les choses en l'état.

Pour ce qui concerne les audits énergétiques, le commissaire fait observer qu'il avait interrogé les ministres Furlan et Dermagne, alors en charge du logement. M. le Ministre a déclaré qu'il y a 500 auditeurs et donc qu'il n'y aura pas de « goulot d'étranglement ». À la fin de 2014, il y avait plus de 480 auditeurs énergétiques certifiés PAE 2, mais cela se situait dans un contexte où l'audit était obligatoire. Un marché était donc existant et un certain nombre d'architectes ont suivi des formations pour être auditeurs.

Depuis que l'audit n'est plus obligatoire - et pour information, il y a eu en 2014, 1 680 audits, 706 en 2015 et 328 en 2016 - les auditeurs font pour la plupart autre chose. Si l'on veut les réactiver, c'est possible, mais il faut alors anticiper suffisamment longtemps à l'avance pour les remettre en route parce qu'ils ont entre-temps d'autres occupations à remplir.

Enfin, pour ce qui concerne le dossier régional fiscal personnel en ligne et sécurisé évoqué par Mme Kapompole, M. Drèze indique que cela se trouve dans le rapport du Médiateur. Un projet est-il encore implémenté au sein de l'administration? Y a-t-il des délais pour la concrétisation de cette idée qui paraît a priori fort utile?

M. le Médiateur répond à M. Knaepen qu'il s'agit de véhicules anciens. En effet, on parle de véhicules construits jusqu'au début des années 2000. C'est bien de cela qu'il s'agit. Les différentes interpellations concernent le souci d'avoir peut-être plus de publicité sur les taux pris en compte à ce niveau.

Pour ce qui concerne la question relative à l'accès au fichier BIM, M. le Médiateur indique que l'administration a accès au registre national, mais que le statut BIM n'est pas repris. Les mutualités transfèrent à l'administration la situation de leurs affiliés.

M. le Médiateur saisit l'occasion que cet aspect est abordé pour rappeler que l'on ne s'adresse au Médiateur que lorsque la situation est compliquée et que l'on ne vient pas si tout s'est parfaitement déroulé. Par exemple, la mutualité a transféré son fichier, mais il y a quelqu'un juste dans la continuité qui introduit la demande et l'administration n'a pas été informée du statut BIM. En règle générale, les dossiers tournent bien : l'attestation est transférée au Médiateur qui la transfère à l'administration et le dossier est régularisé. Ce ne sont pas des dossiers problématiques en tant que tels.

Par ailleurs, M. le Médiateur propose de communiquer à la Commission les statistiques de la redevance télévision durant les dernières années, sur l'évolution d'une courbe en augmentation et puis négative dans la gestion de ces dossiers.

Pour ce qui concerne les dossiers en langue allemande, M. le Médiateur rappelle qu'il avait été pris en 2017 une recommandation générale parce que le Médiateur avait été sensibilisé par des dossiers dans d'autres matières, mais c'était essentiellement en matière de primes où il y avait eu des difficultés.

M. le Médiateur indique que cette recommandation n'a plus été inscrite parce qu'il a été mis au courant des évolutions de cette matière. En plus, la matière des primes « énergie » et « logement » va être transférée à la Communauté germanophone, ce qui va faciliter la gestion des dossiers en langue allemande. Il y a une nouvelle obligation pour la Communauté germanophone qui devra prévoir le bilinguisme ou en tout cas des dossiers en français pour les personnes qui parlent le français en Communauté germanophone.

Mme Baltus-Möres ajoute que d'après les informations dont elle dispose, ce ne sont pas toutes les matières liées à l'énergie qui seront transférées à la Communauté germanophone, mais seulement des transferts très partiels.

M. le Médiateur indique qu'il s'agit des primes justement parce que c'étaient les dossiers pour lesquels le Médiateur avait été saisi.

À l'adresse de Mme Kapompole, M. le Médiateur observe qu'elle a souligné les améliorations qu'il avait également voulu souligner en examinant les rapports d'année en année. Quand il y a des améliorations significatives, il en est aussi de la responsabilité du Médiateur de le signaler.

Les contacts entre le Médiateur et l'administration fiscale sont efficaces. On a craint à un moment une diminution de la qualité des relations entre le Médiateur et l'administration fiscale puisque l'on avait supprimé l'accès au dossier fiscal. Le Médiateur n'avait pas compris la raison, alors que cet accès sur place permettait de gérer facilement les dossiers. Il a été dégagé avec M. Guisse les bons moyens de travailler. Cela n'a pas été mentionné dans le rapport en examen. Il en est de même pour les amendes en matière de prélèvement kilométrique. Il existe une personne spécifiquement affectée à cela puisqu'il y a un contentieux sur le lancement du prélèvement kilométrique. Il y a des amendes pour des sommes de plusieurs milliers d'euros dues au lancement du système. La relation avec cette administration va dans le sens d'un traitement efficace des réclamations.

En réponse aux questions posées par M. Henry et Mme Baltus-Möres sur la lisibilité des factures en matière énergétique, sur la précarité énergétique, sur la dégradation et sur les compteurs communicants, M. le Médiateur indique qu'il s'agit de préoccupations premières. Dans l'éditorial du présent rapport, il est insisté sur l'aspect pour le Médiateur et pour tous ceux qui prennent part à la décision politique de ne jamais perdre de vue les personnes en situation de précarité.

Cela se perçoit au niveau de l'accès aux droits. Il est clair qu'une personne dans cette situation qui sollicite l'administration, si l'administration pour x raisons ne répond pas à sa demande, elle renonce et, malheureusement, en conséquence elle renonce à un droit auquel elle a droit.

L'automatisme des droits occupe une place centrale au niveau des recommandations. Il y a encore des secteurs pour lesquels le Médiateur ne parvient pas à comprendre la raison pour laquelle il faut introduire un dossier alors que l'administration dispose de 90% des données. Il en va ainsi notamment pour les bourses d'études.

Pour ces personnes, ces questions de demander le droit, auquel elles ont droit, à l'administration, est une complication.

En matière énergétique, M. le Médiateur précise à l'adresse de M. Henry que ses questions relèvent du service régional de médiation qui est lié à la CWaPE. À un moment, ne faut-il pas envisager que ce service de médiation tout à fait spécifique, que toutes ces questions qui sont intimement liées ne soient pas regroupées au sein du service régional de médiation et le détacher de la CWaPE? Il s'agit d'une piste de réflexion pour l'avenir.

Pour le Médiateur fédéral de l'énergie et pour le Médiateur régional, il s'agit de leur travail de base actuellement. Si l'on examine le rapport du Médiateur fédéral sur tout ce qui est difficulté, incompréhension des factures, entre autres, ou du Médiateur régional, cela fait partie de leur core business.

M. le Ministre ajoute que pour ce qui concerne le fichier BIM, il n'y a plus de renseignement d'office. Avant c'était le cas, mais ce n'est plus le cas.

Par rapport aux chiffres, pour ce qui concerne la diminution des réclamations sur le plan fiscal, on est à 766 telles qu'identifiées par le Médiateur sur 20 000 pièces traitées par jour à la DGO7. Quand on observe le taux, on est à du 0,15 pour 1 000. On est vraiment dans une administration qui aujourd'hui est efficace, a le sens des responsabilités, du professionnalisme voulu comme doit l'avoir une administration fiscale dans un pays moderne.

La fourniture du calculateur n'est pas simple parce que le citoyen doit lui-même connaître les données qu'il y a à encoder, mais cela n'est pas non plus un refus catégorique. Mais où se trouve la difficulté? Comme dit par M. le Ministre, en termes de priorités informatiques aujourd'hui, l'effort porte sur le transfert du précompte immobilier parce qu'à partir de là, on pourra dégager pas mal de lignes de conduite et la manière dont ce transfert se fait avec 15 agents qui sont aujourd'hui au SPF Finances, qui prennent sur place connaissance des dossiers, de l'arriéré immense, mais surtout, des techniques, ce qui permet d'avoir en termes d'informatisation, les renseignements utiles. Auparavant, quand ils le faisaient, ils devaient revenir et après seulement on informatisait. Il y avait donc une perte de temps et une inefficacité énorme.

L'administration fiscale ne peut par rapport à la recommandation concernant la mise en place du compte fiscal que confirmer la pertinence qu'il y a de mettre à disposition des citoyens et des entreprises, un espace virtuel où ils pourraient consulter leurs différents documents fiscaux pour autant que l'accès soit parfaitement sécurisé. Une réflexion a été initiée dans ce sens en collaboration avec le SPW, en capitalisant sur un nouvel espace personnel sécurisé avec authentification forte du redevable. Cet outil porté par eWBS était un préalable indispensable vu la sensibilité des données qui seront exposées.

Ce projet a dû temporairement être mis en suspens. L'ensemble des ressources d'analyse de gestion de projet de l'administration fiscale ayant été affectées à la reprise du service du précompte immobilier prévu pour le 1er janvier 2020.

Il est à noter qu'à côté des applicatifs spécifiques développés pour le précompte immobilier, les logiciels d'établissement et les cinétiques immobilières, entre autres, le vaste projet informatique mis en œuvre pour cette reprise comprend une série de briques techniques transversales. Ces dernières permettront de mieux centraliser les données et documents des redevables, pour les besoins de l'administration et pour faciliter leur mise à disposition au travers du futur projet, ce qui contribue dès lors déjà à mettre en œuvre ce projet de qualité.

Sur l'usage des langues, M. le Ministre note que M. le Médiateur a également répondu. Les primes ont été transférées dans le cadre, ou le seront, de l'accord de coopération qui a été négocié avec la Communauté germanophone. M. le Ministre signale que cette entité n'était pas demandeuse pour que d'autres compétences lui soient transférées. Manifestement, l'élément de communication « prime proximité avec le citoyen » intéressait énormément la Communauté germanophone. Sur ce plan-là, la Région wallonne conserve la compétence. C'est bien ainsi parce que la complexité imposerait pas mal d'investissements en termes des ressources humaines.

Pour ce qui concerne l'avis préalable à l'égard des primes et de la réforme que M. Henry appelait la réforme permanente, M. le Ministre précise qu'elle n'est pas permanente, qu'elle sera là dans le courant du deuxième semestre de l'année 2019, et que durant le mois de mars 2019, le projet sera déposé sur les bancs du Parlement.

Pour ce qui concerne le Médiateur énergétique et la compétence de la CWaPE, M. le Ministre se déclare favorable à ce que l'on puisse regrouper les compétences en matière de médiation. Cela lui semble tomber sous le sens. En effet, la CWaPE doit être un régulateur autonome, indépendant qui sera dans la législation directement sous le contrôle du Parlement. Il n'y aura pas de Commissaire du Gouvernement au sein de la CWaPE, il y aura des observateurs du Parlement et du Gouvernement. Ce sera le Parlement qui gèrera le contrôle de la CWaPE.

Forcément, le Médiateur doit pouvoir, à un moment donné, revenir dans une sphère globale en termes de lisibilité pour le citoyen. Cela semble aller de soi.

Pour ce qui concerne la fiscalité automobile par rapport aux véhicules anciens, M. le Ministre souhaite préciser la pratique de l'administration.

Selon les recommandations de la Cour des comptes formulées dans son cahier d'observations pour l'année 2016, l'administration fiscale a recours à toute donnée disponible pour établir la taxation au malus y compris la base de données de la FEBIAC. Cette base de données n'est pas libre de droits. Consciente de l'importance de fournir toute information adéquate de manière proactive, l'administration fiscale a développé une signalétique des véhicules complète VH, qui permet aux agents de première ligne de l'administration fiscale, de renseigner sur simple demande par courriel ou par contact téléphonique, le taux de CO₂ connu pour un véhicule donné. Ainsi, sur base du numéro de châssis ou du numéro de plaque actuelle du véhicule, les agents de l'administration peuvent renseigner le taux de CO₂ qui sera utilisé lors d'une éventuelle immatriculation. Ce dispositif a été développé en 2017 et a été mis en production au printemps 2018. Il est postérieur à la période d'observation du Médiateur, à savoir 2017.

Cependant, l'administration fiscale attire l'attention sur le fait que la Cour des comptes recommandait également, en 2016, de fixer le taux par défaut au taux de CO₂ maximum et non à un taux intermédiaire. Les deux recommandations de la Cour des comptes en 2016 étaient étroitement liées. L'administration est en phase avec cette seconde recommandation. Ceci clarifierait grandement la grille de taxation et permettrait de réduire à peu de chose, les litiges éventuels avec les contribuables tout en décourageant l'immatriculation de véhicules anciens, grands émetteurs de CO₂ au kilomètre parcouru.

Par rapport à l'audit, M. le Ministre précise que pour les 500 personnes potentielles, il va de soi que l'on doit rétablir cette base, mais c'est sur base aussi des informations données par les ordres, et entre autres, l'Ordre des architectes qui clairement dit qu'il y a une volonté de travailler au système. Il s'agit pour eux pas seulement d'une diversité, mais d'une complémentarité par rapport au travail qui est le leur. C'est vrai toutefois que la base de données doit être affinée.

M. Drèze désire revenir sur le CO₂ et la base qui n'est pas libre de droits.

M. le Ministre a déclaré que la Cour des comptes, par défaut, recommande le taux maximum et donc le taux intermédiaire n'est pas la même chose.

Par ailleurs, M. le Ministre a indiqué que sur demande, l'administration peut communiquer le taux de CO₂. Il y a fort à penser qu'il n'y a pas beaucoup de personnes qui vont le demander. Ne sait-on pas le mettre automatiquement au moment où la taxe est établie sur un document pour que le propriétaire en ait connaissance s'il cherche à le donner plutôt que de l'obliger à le demander alors qu'il ne sait peut être même pas que cette possibilité existe?

M. le Ministre précise qu'il y a effectivement une contradiction entre le taux intermédiaire et le taux maximum, mais il est clair qu'à ce niveau-là il faudra que la réforme prenne position sur la fiscalité automobile.

Par ailleurs, par rapport à la suggestion de M. Drèze, qu'il juge intéressante, M. le Ministre souhaite avant tout examiner la pertinence avec l'administration. Il déclare ne pas avoir de difficulté à examiner celle-ci.

RAPPORT

À l'unanimité des membres, il a été décidé de faire confiance au Président et au Rapporteur pour l'élaboration du rapport.

Le Rapporteur,
P. KNAEPEN

Le Président,
O. DESTREBECQ

5. ANNEXE 4

EXAMEN DU SIXIÈME RAPPORT ANNUEL

(01.01.2017 au 31.12.2017)

ADRESSÉ AU PARLEMENT WALLON PAR LE MÉDIATEUR COMMUN
À LA COMMUNAUTÉ FRANÇAISE ET À LA RÉGION WALLONNE

(Doc. 1187 (2018-2019) - N°1)

PAR LA COMMISSION DU L'AGRICULTURE, DU TOURISME ET DU PATRIMOINE
EXPOSÉ DE M. BERTRAND, MÉDIATEUR COMMUN À LA COMMUNAUTÉ FRANÇAISE
ET À LA RÉGION WALLONNE

M. le Médiateur remercie les membres de l'accueillir pour la présentation de son sixième rapport d'activités, ainsi que pour la confiance témoignée il y a quelques mois en le désignant à la fonction de médiateur pour un nouveau mandat de six ans.

Introduction

Les services du Médiateur ont reçu plus de 3 500 dossiers en 2017, dont plus de 2 000 pour la Wallonie. Plus de 70% des réclamations sont introduites via le site web ou par courriels. Des permanences régulières ont lieu dans les grandes villes de Wallonie et les services se rendent dans tous les chefs-lieux d'arrondissement, voire à domicile lorsque le citoyen en formule la demande.

Ce travail a conduit à énoncer un ensemble de recommandations, dont les recommandations générales qui sont discutées en Commission de l'action sociale, de la santé et de la fonction publique. L'une d'entre elles relative à la suspension des délais de recours au Conseil d'État sera abordée lors du présent exposé.

L'agriculture

La compétence de l'agriculture a donné lieu à des plaintes assez classiques. Il convient de signaler une plainte relative à la prime à la clôture des berges, aux aides pour les vaches allaitantes, aux mesures agro-environnementales ou des réclamations relatives à la prime à l'installation.

Plusieurs réclamants ont contesté le montant du remboursement exigé, le mode de calcul et le délai de traitement des aides couplées. D'autres ont contesté la procédure employée. La question portait sur le fait que les exploitants n'avaient pas reçu de notification de la décision de remboursement d'une dette ou en tout cas ne l'avaient pas comprise et qu'ils recevaient 7 à 14 mois plus tard une mise en demeure impliquant *de facto* la perception d'intérêts de retard en cas de non-paiement dans un délai de 30 jours. Les réclamants demandaient une suspension de ce délai pour contester la décision initiale.

Par ailleurs, trois agriculteurs ne disposant pas d'ordinateur se sont plaints auprès du médiateur d'être obligé de se servir d'Internet pour réaliser leur déclaration de superficie. À partir de janvier 2018, toutes les déclarations de superficie doivent être transmises via Internet, en exécution du Règlement européen d'exécution.

L'administration wallonne a expliqué que des mesures de soutien avait été mises en place, permettant notamment de se rendre dans une direction extérieure pour obtenir de l'aide. Le rapport du Médiateur détaille à la page 262 l'ensemble des mesures mises à la disposition des agriculteurs par le département.

Néanmoins, M. le Médiateur attire l'attention sur le fait que tous les citoyens ne sont pas encore équipés d'un accès à Internet. Ces personnes indiquent vouloir rester autonomes comme elles l'étaient auparavant.

Il convient d'attirer l'attention du Parlement sur une forme de discrimination qui pourrait être faite à l'encontre des agriculteurs plus âgés. Il est recommandé que l'administration surveille des indicateurs adaptés afin d'être certain de ne laisser personne au bord du chemin. Il ne s'agit toutefois pas du problème majeur dans les relations entre les agriculteurs et le département.

La demande de suspension du délai de recours au Conseil d'État

La deuxième question développée dans le rapport concerne la suspension des délais de recours au Conseil d'État lorsqu'une réclamation est déposée chez le médiateur.

Ce point a été longuement discuté le mardi 4 décembre 2018 en Commission de l'action sociale, de la santé et de la fonction publique. Le Comité stratégique du Service public de Wallonie (SPW) a décidé de ne pas indiquer, à la suite de la mention relative aux délais de recours au Conseil d'État, la possibilité de déposer une réclamation chez le médiateur et la suspension du délai de recours de 60 jours.

Un échange de courriers a eu lieu avec Mme la Secrétaire générale du SPW et le président du Parlement de Wallonie a été informé de cette incompréhension.

Le département réalise correctement son travail en indiquant la voie de recours au Conseil d'État et a réellement le souci de traiter les réclamations et les plaintes. Des démarches spécifiques sont menées avec certaines entités du département. Il est difficile de comprendre pourquoi il n'est pas possible de donner une dernière chance à la médiation et de voir si une nouvelle explication permet d'éviter des recours au Conseil d'État. L'objectif est d'éviter des frais pour le département et les requérants. Ce droit a été créé il y a cinq ans par le législateur fédéral.

M. le Médiateur lance un appel à M. le Ministre de l'Agriculture, de la Nature, de la Forêt, de la Ruralité, du Tourisme, du Patrimoine et délégué à la Grande Région pour les services qui dépendent de lui et qui ont déjà cette démarche d'ouverture à l'égard des citoyens, de voir s'il n'est pas possible d'aller plus loin et de respecter la logique du nouveau système en insérant la phrase suivante : « Le dépôt d'une réclamation suspend le délai de 60 jours pour un maximum de quatre mois ».

Les conséquences de l'annulation du remembrement lié au TGV Rebecq-Tubize

Suite à l'annulation du remembrement lié au TGV Rebecq-Tubize, le Médiateur a été contacté par des citoyens qui n'avaient toujours aucune certitude quant à leur propriété. De nombreux contacts ont eu lieu avec les services concernés suite notamment au manque d'effectifs pour finaliser ce remembrement.

Un arrêt du Conseil d'État a bouleversé beaucoup d'éléments mais les services du Médiateur recommandaient que des mesures de renforcement du cadre effectif de la *task force* soient attribuées dans les meilleurs délais afin de commencer à résorber le passif accumulé et de rétablir les droits de propriété et d'occupation des différents exploitants.

Le tourisme

Le tourisme n'a fait l'objet d'aucune recommandation.

Lors de la présentation de son cinquième rapport annuel en Commission de l'agriculture, du tourisme et du patrimoine le 8 janvier 2018, M. le Médiateur avait attiré l'attention sur une association impliquée dans le tourisme social qui avait reçu une promesse de subsides pour des travaux de rénovation d'un montant de plus d'un million d'euros mais dont seule la première tranche de 332 129 euros avait été versée, les autres tranches ne faisant pas partie de la programmation. M. le Ministre avait indiqué qu'il souhaitait concrétiser l'engagement qui avait été pris et liquider la seconde tranche.

M. le Médiateur confirme qu'une issue favorable au plaignant a été trouvée.

ÉCHANGE DE VUES

M. P. Prévot remercie M. le Médiateur pour son travail important en faveur des citoyens.

Le département de l'agriculture n'a pas mobilisé l'essentiel de l'activité des services du Médiateur.

Dix-sept plaintes ont été traitées, notamment relatives aux aides agricoles, telles que la prime à la clôture des berges et les aides aux vaches allaitantes. Trois agriculteurs ne disposent pas d'ordinateur, ce qui engendre une discrimination par rapport aux personnes qui en disposent ou qui savent s'en servir.

Le recours accru aux échanges informatiques entre l'administration et les citoyens empêche certains agriculteurs de remplir leur dossier ou d'avoir accès aux primes auxquelles ils pourraient prétendre.

Le groupe PS pense que l'on entretient une nouvelle forme de discrimination : une discrimination numérique. Il importe de se demander de quelle manière la Wallonie compte, dans les matières agricoles, lutter contre cette forme de discrimination.

Il n'est pas souhaitable qu'un agriculteur ou une agricultrice soit lésé par cette discrimination numérique.

Nonobstant le faible nombre de dossiers introduits auprès du médiateur en agriculture, les agriculteurs dénoncent souvent leurs rapports avec l'administration et la complexité des procédures.

Il est permis de se demander s'il n'existe pas un déficit d'information sur l'existence et le rôle des services du médiateur auprès du secteur agricole. Il serait judicieux de leur faire part du travail essentiel du Médiateur et de la possibilité de le saisir en cas de difficulté.

M. Mouyard demande si le nombre limité de 17 plaintes est révélateur du bon fonctionnement des services du département de l'agriculture du Service public de Wallonie.

Il est compréhensible que des personnes plus âgées aient des difficultés à se servir des outils informatiques, ce qui conduit à se demander si l'administration possède des données sur la difficulté d'accès des agriculteurs aux outils informatiques.

Si un exploitant ne possède pas d'outil informatique pour effectuer sa déclaration de superficie et s'il ne sait pas ou ne veut pas se rendre dans une direction extérieure du SPW pour se faire aider, il y a lieu de se demander s'il existe un système pour lui venir en aide.

Il est difficile de comprendre pourquoi M. le Médiateur n'arrive pas à faire inscrire sur les documents que la saisine du médiateur suspend le délai de recours au Conseil d'État. Quelques lignes permettraient de clarifier la situation. M. le Ministre compte-t-il adopter des mesures en ce sens?

Le Gouvernement wallon compte-t-il appliquer les recommandations de M. le Médiateur et renforcer les effectifs des services qui s'occupent des remembrements pour finaliser le dossier annulé suite à la décision du Conseil d'État?

Mme Ryckmans remercie M. le Médiateur pour sa présentation et demande si les 17 plaintes évoquées représentent une augmentation, une baisse ou une constance par rapport aux années précédentes.

Il est permis de se demander comment les trois agriculteurs qui ne disposent pas d'ordinateur, sont entrés en contact avec les services de M. le Médiateur, comment M. le Médiateur juge sa facilité de contact avec les citoyens et si des mécanismes sont organisés pour les personnes disposant d'Internet.

Le rappel relatif à la suspension du délai de recours au Conseil d'État est intéressant.

Enfin, il y a lieu de s'interroger sur le fonctionnement et le renforcement de la Dafor.

Pour le surplus, l'oratrice déclare se joindre aux questions de ses collègues.

M. le Médiateur explique qu'il y a peu de réclamations en matière agricole mais par rapport notamment aux réclamations en matière de fiscalité, les dossiers durent plus longtemps.

Il faut comprendre le dossier et souvent d'abord décortiquer des réglementations européennes. Les services du Médiateur doivent prendre contact avec l'administration pour essayer de comprendre le système. Ces réclamations prennent plus de temps pour l'analyse et le dialogue avec l'administration.

Les fédérations professionnelles sont les premiers interlocuteurs des agriculteurs. Les services du Médiateur entretiennent de bonnes relations avec elles. Les difficultés informatiques ont été relayées auprès du Médiateur par une fédération professionnelle. Quand la Fédération wallonne de l'agriculture (FWA) considère qu'il existe une forme de blocage ou d'incompréhension qui peut conduire à une interprétation d'une réglementation allant dans un sens ou dans l'autre, le travail se réalise en partenariat; le médiateur traitant avec M. le Ministre ou avec l'administration.

Quant au fonctionnement du Service public de Wallonie, M. le Médiateur précise qu'il ne dit jamais que rien ne va mais il essaie toujours de valoriser le travail de l'administration.

Toutefois, le délai de traitement des dossiers par l'administration notamment à l'égard du médiateur n'est pas toujours respecté. Le texte qui crée l'institution du médiateur prévoit que l'administration doit répondre dans un délai d'un mois. Si l'administration ne peut pas répondre dans le mois, elle doit informer M. le Médiateur qu'elle répondra dans un autre délai en indiquant les raisons du retard. Cette mesure permet au Médiateur d'informer le réclamant qui a un accès au dossier en ligne, peut voir les actions mises en œuvre et interpellé à nouveau le Médiateur.

De plus, certains dossiers contiennent des erreurs.

Enfin, les services du Médiateur tentent d'améliorer la situation. À titre d'exemple, il y a quelques mois, un fonctionnaire a interrogé M. le Médiateur sur les dossiers qui étaient en cours de médiation. Un listing des dossiers en médiation lui a été transmis, ce qui lui a permis de se rendre compte des délais et de coordonner les réponses.

Récemment, M. Quévy, Directeur général de la Direction générale opérationnelle Agriculture, Ressources naturelles et Environnement (DGO 3) du Service public de Wallonie, a informé M. le Médiateur que désormais tous les dossiers de médiation devraient passer par une personne qui travaille auprès de lui, alors que jusqu'à présent pour les dossiers agricoles, deux à trois personnes-relais étaient désignées.

En conclusion, il y a peu de dossiers mais le délai de traitement pourrait être amélioré. M. le Médiateur n'entend pas tirer des enseignements définitifs et généraux des relations avec la Direction générale Opérationnelle Agriculture, Ressources naturelles et Environnement (DGO 3).

M. le Ministre remercie M. le Médiateur et son équipe pour son rapport et les parlementaires pour leurs commentaires.

Il est important de relever régulièrement les difficultés des réglementations pour le citoyen dans le domaine particulier qu'est l'agriculture dont une des spécificités est la complexité, notamment parce qu'elle relève essentiellement du droit européen.

L'enjeu est important pour les citoyens puisqu'il s'agit souvent d'un problème d'aide ou de refus d'aide, d'un problème de calcul qui a des conséquences économiques, parfois liées à des récupérations d'indu. Le droit européen et les règles de la PAC s'avèrent parfois d'une intransigeance brutale.

Il est permis de se réjouir que seulement 17 plaintes aient été transmises au médiateur, même s'il était préférable qu'il n'y en ait aucune.

Deux explications peuvent être avancées.

D'une part, ce secteur comprend des corps intermédiaires. Il existe un encadrement professionnel au sens large réalisé par les associations professionnelles agricoles, le Collège des producteurs et la Socopro. Ces instances prennent une place de plus en plus importante et viennent en appui aux agriculteurs. En outre, il existe d'autres intervenants comme les centres de gestion, les conseillers de gestion... L'agriculteur a la possibilité d'être aidé, encadré, appuyé dans ses contacts avec l'administration.

D'autre part, en quelques années, la possibilité de voir une décision contestée en recours a progressé. Les recours sont organisés dans le cadre de procédures respectueuses des droits de chacun et des auditions sont prévues dans certains cas. Cette revalorisation des droits du citoyen par rapport à l'administration explique peut-être que peu de citoyens se retournent vers les services de M. le Médiateur.

M. le Ministre ne voit aucune objection à mentionner dans les décisions la possibilité d'avoir un recours suspensif au médiateur. Il ne souhaite pas se singulariser par rapport à la politique du Gouvernement, du Service public de Wallonie et de Mme la Secrétaire générale mais il plaidera pour que la thèse de M. le Médiateur soit acceptée et généralisée.

En outre, toute médiation vaut beaucoup mieux que n'importe quelle procédure judiciaire ou administrative.

Par rapport à l'utilisation de l'informatique, il faut souligner que la numérisation a des effets particulièrement positifs : l'accélération des procédures et une vue globale de l'exploitation agricole qui permettent de procéder à des vérifications et de ne pas demander à plusieurs reprises diverses données. La simplification administrative a veillé à ce que l'outil informatique permette d'éviter de multiples demandes de renseignements.

De plus, la numérisation permet :

- d'obtenir, par quelques contrôles filtrants, la confirmation qu'une demande a été remplie correctement et dans sa globalité;
- de donner des garanties à l'agriculteur que sa demande est valable;
- de diminuer le nombre trop important de contrôles;
- d'apporter une solution à la complexité administrative que les agriculteurs dénoncent souvent légitimement.

Le Gouvernement wallon est très attentif à ne laisser personne sur « le bord du chemin » de la technologie.

Durant les trois mois qui précèdent la date ultime pour le dépôt de la déclaration de superficie « web », laquelle constitue le moment administratif important pour les agriculteurs, des moyens humains sont mis en place dans les directions décentralisées pour les aider dans leurs démarches administratives. Cette aide se réalise soit sur place dans les circonscriptions, soit en extérieur s'il existe une impossibilité de déplacement, parfois même avec un membre de la famille ou avec des personnes chargées de l'encadrement professionnel.

M. le Ministre n'a pas connaissance qu'un agriculteur n'ait pas eu la possibilité de déposer sa déclaration.

Humainement, cette aide est un devoir moral qu'il faut continuer. M. le Ministre le rappelle chaque fois qu'il rencontre les fonctionnaires à l'administration centrale ou dans les services décentralisés. En outre, il a pris pour habitude d'aller chaque année, visiter au moins une circonscription au moment des déclarations de superficie, ce qui lui permet d'observer le fonctionnement des services. Des personnes viennent avec leurs documents et s'installent à côté du fonctionnaire qui remplit la totalité des formulaires et vérifie les données avec l'agriculteur. Ensuite, l'agriculteur marque son accord pour transmettre la déclaration de superficie par « web ».

Des efforts ont été accomplis pour que les décisions administratives soient plus complètes et plus compréhensives.

Pour résorber le passif accumulé par la DAFOR suite à la décision du Conseil d'État de 2013, le Gouvernement wallon a décidé de renforcer la direction extérieure de Mons et d'internaliser des compétences.

Le travail pourra être repris. Il est impossible de retourner à la situation initiale. Il existe une insécurité juridique car certains agriculteurs continuent à exploiter des terres qui ne leur appartiennent pas et/ou n'ont pas de droit de propriété sur d'autres.

Le dossier relatif au tourisme qui avait fait l'objet d'une remarque l'année dernière a pu être solutionné. La promesse de subvention peut être honorée comme le réclamait le plaignant.

M. Mouyard note que dorénavant les contacts entre les services du médiateur et l'administration devront transiter par une personne adjointe à M. Quévy, Directeur général de la DG03. Il ne faudrait pas que cette décision ait un effet pervers, bloque ou ralentisse les dossiers.

Il y a peu d'interventions mais les dossiers sont traités relativement lentement. Il faut éviter davantage de ralentissements. Le nouveau système doit s'avérer positif.

M. le Ministre précise qu'une des difficultés de l'administration en charge de l'agriculture est la sectorisation des mécanismes d'aides.

Une globalisation plus importante est souhaitable, car elle permet aussi de responsabiliser davantage les agents. L'option prise par le directeur général a pour but d'accélérer le flux et de vérifier que tous les services concernés puissent donner suite sans retard aux demandes qui sont formulées par les services du médiateur.

M. Mouyard réplique qu'il conviendra de s'assurer que le système fonctionne.

M. le Médiateur cite l'exemple du projet « Fruits et légumes à l'école » pour lequel certaines écoles l'ont interrogé sur le suivi de leur demande de subvention. Les services du Médiateur ont écrit à l'administration au mois de mai 2018 et n'ont reçu aucune réponse. Ce délai est anormalement long.

M. le Ministre déclare qu'il a demandé au directeur général une mission très précise à cet égard car il est insatisfait de la manière dont ces dossiers ont été gérés.

Mme Ryckmans s'interroge sur la possibilité pour le Médiateur d'agir d'initiative avant d'être saisi par des écoles vu les difficultés rencontrées par le programme « Fruits et légumes à l'école ».

Les propos de M. le Médiateur confirment la difficulté de l'administration de régler ces dossiers.

M. le Président remercie au nom de la Commission M. le Médiateur et ses collaborateurs pour leur important travail qui vient en appui au travail parlementaire.

RAPPORT

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

La Rapporteuse,
L. BROGNIEZ

Le Président,
F. DESQUESNES

6. ANNEXE 5

EXAMEN DU SIXIÈME RAPPORT ANNUEL

(01.01.2017 au 31.12.2017)

ADRESSÉ AU PARLEMENT WALLON PAR LE MÉDIATEUR COMMUN
À LA COMMUNAUTÉ FRANÇAISE ET À LA RÉGION WALLONNE

(Doc. 1187 (2018-2019) - N°1)

PAR LA COMMISSION DES POUVOIRS LOCAUX, DU LOGEMENT
ET DES INFRASTRUCTURES SPORTIVES

EXPOSÉ DE M. BERTRAND, MÉDIATEUR COMMUN À LA COMMUNAUTÉ FRANÇAISE
ET À LA RÉGION WALLONNE

M. le Médiateur indique que le projet de médiation au niveau des pouvoirs locaux (communes et intercommunales) est mené depuis plus de quatre ans sous la forme d'un projet pilote comprenant deux volets : un volet communal et un volet intercommunal. L'expérience menée avec les intercommunales portait sur le secteur des déchets et de la distribution de l'eau.

La recommandation formulée porte sur la généralisation de ce qui a été fait durant le processus pilote c'est-à-dire une première ligne de réclamations dans chaque intercommunale et le Médiateur qui intervient en seconde ligne.

L'intervenant fait remarquer que le système mis sur pied n'a pas entraîné un nombre exponentiel de réclamations.

Presque tout le secteur de l'eau est dans la juridiction du Médiateur.

Pour ce qui concerne les intercommunales de traitement des déchets, Monsieur Bertrand explique que l'urgence est un paramètre important. La réponse au problème évoqué doit être trouvée immédiatement. Il demande à Mme la Ministre où en est l'arrêté du Gouvernement relatif à la mise en œuvre de la médiation des intercommunales.

En ce qui concerne les communes, le dossier est plus complexe à mener. Quelques communes, dont la Ville de Verviers, ont signé un accord avec le Médiateur commun à la Communauté française et à la Région. Un appel a été lancé à l'attention de 100 communes.

Le rapport sera transmis à Mme la Ministre et l'orateur rappelle que dans la DPR, le Gouvernement wallon s'engage à développer la médiation au niveau des pouvoirs locaux.

Il précise qu'en Région bruxelloise, une proposition d'ordonnance prévoit la compétence du Médiateur à l'égard des 19 communes et de toutes les intercommunales de la région bruxelloise.

Il aborde les aides régionales en matière de logement et d'énergie et rappelle que le fait que ces aides soient traitées par deux administrations différentes était source de confusion pour les citoyens et se réjouit du projet de gestion unique de ces primes annoncé par le Gouvernement.

Un certain nombre de problèmes soulevés concernent l'avertissement préalable à la réalisation des travaux et l'envoi du formulaire préalable au remplacement d'une chaudière alors que celle-ci tombe en panne durant l'hiver. En raison donc d'un cas de force majeure, les demandeurs n'ont donc pas pu respecter la procédure. Le Médiateur recommande de modifier la procédure fixée par l'arrêté ministériel du 26 mars 2015 en supprimant l'obligation d'envoyer un formulaire d'avertissement préalable pour les travaux relatifs à l'installation d'un appareil de chauffage.

En 2017-2018, le Gouvernement a décidé d'augmenter le montant des primes. Le Médiateur regrette que le Gouvernement n'ait pas accordé suffisamment d'attention à la période transitoire entre l'ancien et le nouveau régime. Le régime prévoit en effet que la facture doit être envoyée dans les 4 mois à la suite de la fin des travaux. Si certains citoyens avaient attendu 15 jours, ils auraient pu bénéficier du double de la prime.

Relativement au logement social, le nombre de réclamations a diminué. Comme les autres années, des questions se sont posées concernant l'attribution des logements et le calcul du loyer.

L'attribution des logements est source de frustration dans le chef de candidats qui ne comprennent pas pourquoi ils doivent attendre si longtemps alors que d'autres, dans une meilleure situation sociale, se voient attribuer un logement plus rapidement.

Au vu de la complexité du système d'attribution des logements, il est difficile d'apporter une explication convaincante à ces demandes. Il est urgent de repenser le système d'attribution en se demandant à qui le logement social est prioritairement destiné.

Les mécanismes de calcul des loyers sont complexes. En effet, le loyer est calculé sur base des revenus du ménage mais aussi de la part du logement qui représente le coût du logement et non sa valeur locative. En outre près de deux tiers des loyers sont calculés sur base d'un régime dérogatoire : soit le loyer est plafonné à 20% des revenus du ménage, soit il est plafonné à la valeur locative. Il est urgent d'adopter un nouveau mécanisme de calcul du loyer qui reflète davan-

tage la valeur du logement. Le Médiateur recommande que seule une minorité des loyers soit calculée sur base d'un mécanisme dérogatoire et indique avoir profité de la réforme du secteur du logement social en cours pour faire valoir ces recommandations.

Mme la Ministre indique que les recommandations du Médiateur constituent une source d'inspiration pour l'amélioration des dispositifs et des procédures au bénéfice des citoyens.

Le nombre de plaintes à l'encontre des intercommunales n'a pas augmenté de façon conséquente. Mme la Ministre entend prendre en compte les recommandations en la matière.

Concernant les plaintes en matière d'énergie, les différentes problématiques soulevées seront rencontrées par la réforme annoncée. Des procédures d'urgence seront prévues également.

Pour ce qui concerne le logement, Mme la Ministre rappelle que le Gouvernement travaille sur un projet de réforme locative. Le projet est soumis pour avis notamment au Pôle logement de l'Union des villes et communes de Wallonie.

Le projet d'arrêté du Gouvernement simplifie les catégories à 10 situations reprises sous 4 thèmes :

- les personnes sans-abri, les risques de perte du logement à court terme, le logement occupé insalubre;
- les situations familiales telles que la monoparentalité, les violences intrafamiliales, les personnes âgées isolées et les jeunes ménages;
- les situations individuelles, les personnes en situation de handicap ou d'invalidité;
- l'ancienneté de candidature.

Les situations concurrentes telles que les pertes d'emploi dans les 12 derniers mois et les ménages bénéficiant d'un revenu de travail sont supprimées.

Le projet d'arrêté simplifie les procédures administratives pour les candidats locataires et pour les sociétés. Il offre également, de façon encadrée, plus de liberté de choix aux candidats locataires en termes de types de logement et de localisation et une capacité accrue des SLSP à prendre en considération des cas atypiques, notamment via des mécanismes dérogatoires en matière d'attribution. Des quotas sont conservés en faveur des catégories de revenus où les revenus les plus faibles sont surreprésentés.

Concernant le calcul du loyer, le projet d'arrêté consacre une formule de calcul dont les deux données centrales sont la valeur locative normale du logement, calculée sur base de la grille indicative des loyers qui tient compte d'une multitude de données intrinsèques du logement, et la part relative du revenu du ménage. La meilleure prise en compte de la valeur du logement dans le calcul du loyer rencontre la recommandation du médiateur.

Le projet d'arrêté redéfinit également les revenus à prendre en considération en supprimant le recalcul du loyer en cours d'année et en consacrant l'avertissement-extrait de rôle comme source unique.

La variabilité du revenu en cours d'année ne sera plus considérée afin d'éviter des estimations parfois plus qu'approximatives du revenu à prendre en considération et le risque juridique évident qui en découle.

Mme la Ministre précise que le texte devrait être soumis en deuxième lecture au Gouvernement durant le mois de janvier.

ÉCHANGE DE VUES

Mme Galant fait remarquer que la Commune de Jurbise n'a pas reçu de proposition de convention du Médiateur de la Région. Elle demande au Médiateur quels sont les délais et les médiations possibles par rapport à un cas particulier.

M. Hazée se réjouit de la réforme annoncée des primes en matière d'énergie qui permettra de simplifier les procédures et de rencontrer les recommandations formulées par le Médiateur. Il suggère au Gouvernement de soumettre le projet de réforme au Médiateur afin d'éviter des problèmes relatifs aux mesures transitoires.

Pour ce qui concerne le logement, l'intervenant demande à Mme la Ministre ce que la réforme prévoit au niveau des sanctions. En effet à l'heure actuelle lorsqu'un dossier est incomplet car des documents sont manquants les conséquences sont différentes selon les SLSP. Ainsi selon certaines SLSP cela se limite à un rappel mais dans d'autres cela peut conduire à la résiliation du bail.

En ce qui concerne les intercommunales, l'orateur demande quand sera adopté l'arrêté par le Gouvernement.

Il interroge le Médiateur sur les raisons de l'envoi du courrier à seulement 100 communes. En effet, quelle que soit la taille de la commune, elle peut avoir un intérêt à s'engager dans une démarche de médiation.

M. Maroy se réjouit de la prise en considération des recommandations du Médiateur par Mme la Ministre. Il rappelle

qu'il est également important que le personnel de l'administration parle dans un langage accessible pour la population. Il insiste auprès de Mme la Ministre pour que le nouveau système d'attribution de logement soit accompagné d'un volet explicatif accessible pour tous.

Il revient sur le système de radiation des logements publics et demande au Médiateur s'il estime qu'il faut maintenir la possibilité de refuser un logement attribué sans pour autant radier la candidature.

M. Fourny demande si au niveau de la médiation avec les communes, les citoyens sollicitent des rendez-vous avec le Médiateur.

M. le Médiateur indique que, depuis quatre ans, avant le Salon des mandataires, il envoie systématiquement un courrier aux bourgmestres, aux directeurs généraux et aux présidents de CPAS. Il explique que l'envoi d'un courrier à 100 communes ne constitue pas une exclusive. La volonté est d'envoyer un courrier à l'ensemble des 262 communes wallonnes, mais le Médiateur a essayé de cibler d'abord les plus grandes communes en population parce que l'expérience pilote a montré que, dans une commune de 3 000 habitants, il y a peu ou pas du tout de réclamations ou qu'elles sont résolues directement par le service concerné.

M. le Médiateur estime que le travail n'est pas inutile puisque l'ensemble des communes devront définir un plan stratégique transversal (PST) contenant une approche externe, une approche citoyenne et une approche relative aux réclamations et aux soucis du citoyen.

Le Médiateur entend mener un travail de lobbying à l'égard des communes en leur signalant que le PST est peut-être aussi l'occasion de mener une réflexion sur l'approche citoyenne et les réclamations qui pourraient venir des citoyens.

En réponse à la question de M. Maroy sur la lisibilité et la compréhension des textes, M. le Médiateur indique qu'il reprend chaque année cette recommandation dans ses recommandations générales. Il ajoute que la cellule Legisa est notamment chargée de revoir les textes pour les rendre compréhensifs et lisibles. Il ne peut qu'attirer l'attention du législateur et du Gouvernement sur la nécessaire lisibilité des textes législatifs.

M. Maroy considère qu'il y a beaucoup d'efforts à faire en vue d'arriver à une simplification des textes administratifs et à un meilleur usage de la langue française.

Il suggère que chaque ministre fonctionnel insiste auprès de son administration pour rendre les textes et formulaires plus lisibles.

M. le Médiateur est convaincu qu'un effort de simplification et de lisibilité s'impose. Ainsi, le Médiateur a modifié son modèle d'accusé de réception, afin qu'il soit plus compréhensible pour le citoyen.

En réponse à la question de M. Fourny sur les permanences, il explique que les collaborateurs du Médiateur tiennent des permanences toutes les deux semaines à Liège, à Mons et à Charleroi, mais aussi dans d'autres villes de Wallonie. Dès que le Médiateur est saisi d'une demande d'un citoyen qui ne peut pas se déplacer, un collaborateur se rend chez lui. Les collaborateurs se rendent aussi dans les différents chefs-lieux d'arrondissement pour recevoir les réclamations.

Mme la Ministre précise qu'en ce qui concerne la lisibilité des instructions, des procédures et des courriers à l'attention des citoyens, son cabinet a collaboré avec le Réseau wallon de lutte contre la pauvreté pour qu'il relise les documents du point de vue d'un public plus précarisé et défavorisé. Il a été fait en sorte que les documents disponibles sur le site internet et publiés sous forme de brochures correspondent bien à un niveau de compréhension de tout un chacun.

Dans le cadre de la réforme des primes, le travail s'effectue en mettant l'usager au centre des préoccupations (« parcours usager »). Il a été fait appel à un bureau externe, qui porte ce concept et qui vise à aider le Gouvernement et les administrations à simplifier les procédures.

Mme la Ministre ajoute que ce concept du « parcours usager » est également étendu aux unités d'administration publique (UAP) dans le cadre de la réforme des dispositifs Écopack et Rénopack.

En réponse à la question de M. Hazée sur les intercommunales, elle indique ne pas avoir encore reçu dans ce dossier de propositions concrètes de son administration et ne pas s'être fixé d'échéance et précise qu'elle essaiera de voir dans quelle mesure il est possible de donner suite à cette recommandation.

Pour ce qui est des sanctions évoquées par M. Hazée dans le cadre de la réforme locative et des radiations abordées par M. Maroy, Mme la Ministre reconnaît que le Médiateur a bien formulé des recommandations en la matière. Dans le cadre de l'arrêté du Gouvernement, le projet ne consacre plus qu'une seule sanction : la rupture du bail ou l'application du loyer-sanction fixé à la VLM en cas de déclarations inexactes ou incomplètes ou en cas de refus ou de retrait des autorisations données à la société de logement de service public (SLSP) de se faire délivrer les données. L'application de la sanction est laissée à l'appréciation de la SLSP sans l'exonérer de son devoir de motivation et d'information et sans ôter la capacité des cours et tribunaux compétents de juger la chose in fine. Vu la complexité et l'hétérogénéité des situations potentielles, il apparaît dangereux de systématiser un mécanisme de sanction aussi conséquent qu'une rupture de bail ou qu'un loyer sanction.

Par rapport à la radiation, le Médiateur recommande de permettre aux SLSP de déroger à la radiation en raison de circonstances exceptionnelles motivées sur avis conforme du commissaire. Le projet d'arrêté du Gouvernement prévoit que, par dérogation à l'alinéa 1er et en raison de circonstances exceptionnelles sur avis conforme du commissaire, le

comité d'attribution peut décider, par décision motivée, de ne pas radier une candidature consécutive à un refus.

M. Hazée s'étonne que l'arrêté n'ait pas encore été rédigé dans la mesure où le décret a déjà été adopté depuis un certain temps. Cela renvoie à la question du manque de mesures d'exécution de textes, qui ont pourtant fait l'objet d'une sanction législative en bonne et due forme.

Pour ce qui concerne l'arrêté relatif aux sanctions, il entend bien la volonté de simplifier. En même temps, le Gouvernement ne retiendrait que la sanction la plus forte, ce qui peut être compréhensible dans l'hypothèse d'une fraude, mais qui pose davantage question dans l'hypothèse d'un manque de compréhension des documents administratifs et de ses conséquences très concrètes pour la vie des citoyens. Il estime que ce dossier mérite la plus grande attention.

M. Maroy se réjouit de la démarche de Mme la Ministre.

M. le Médiateur signale que le nombre de réclamations a baissé auprès de l'administration de la fiscalité en 2016 et 2017. Une baisse est aussi constatée dans l'administration relative aux primes à l'énergie et au logement, en raison notamment du fait que la procédure de l'avertissement préalable a rendu la situation plus compliquée. Les réclamations sont moindres parce que la position de l'administration est définitive.

De manière positive, il relève aussi les améliorations apportées dans les services administratifs, par exemple sur l'amélioration de la fiscalité.

RAPPORT

À l'unanimité des membres, la confiance est accordée au Président et au Rapporteur pour l'élaboration du présent rapport.

Le Rapporteur,
C. COLLIGNON

Le Président,
G. MOUYARD

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.

La Rapporteuse,
M. VANDORPE

La Présidente,
C. MORREALE