

C.R.I.C. N° 187 (2021-2022)

4e session de la 11e législature

PARLEMENT WALLON

SESSION 2021-2022

COMPTE RENDU INTÉGRAL

Séance publique de commission*

Commission de la fonction publique, du tourisme et du patrimoine

Lundi 30 mai 2022

SOMMAIRE

<i>Ouverture de la séance</i>	1
<i>Organisation des travaux</i>	1
<i>Examen de l'arriéré</i>	1
<i>Projets et propositions</i>	1
<i>Neuvième rapport annuel (01.01.2020 au 31.12.2020) adressé au Parlement wallon par le Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne (Doc. 896 (2021-2022) N° 1)</i>	1
<i>Désignation d'un rapporteur</i>	
Intervenants : Mme la Présidente, M. Agache.....	1
<i>Exposé de M. Bertrand, Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne</i>	
Intervenants : Mme la Présidente, M. Bertrand, Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne.....	1
<i>Échange de vues</i>	
Intervenants : Mme la Présidente, Mme Goffinet, Mme De Bue, Ministre de la Fonction publique, de l'Informatique, de la Simplification administrative, en charge des allocations familiales, du Tourisme, du Patrimoine et de la Sécurité routière, Mmes Grovoni, Sobry, Bernard, M. le Président, MM. Agache, Di Mattia, M. Bertrand, Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne.....	5
<i>Confiance au président et au rapporteur</i>	19
<i>Reprise de la séance</i>	19
<i>Interpellations et questions orales</i>	20
<i>Question orale de M. Di Mattia à Mme De Bue, Ministre de la Fonction publique, de l'Informatique, de la Simplification administrative, en charge des allocations familiales, du Tourisme, du Patrimoine et de la Sécurité routière, sur « la recrudescence du nombre de victimes de la route en Wallonie » ;</i>	
<i>Question orale de Mme Galant à Mme De Bue, Ministre de la Fonction publique, de l'Informatique, de la Simplification administrative, en charge des allocations familiales, du Tourisme, du Patrimoine et de la Sécurité routière, sur « la hausse significative des tués sur la route en Wallonie » ;</i>	
<i>Question orale de M. Agache à Mme De Bue, Ministre de la Fonction publique, de l'Informatique, de la Simplification administrative, en charge des allocations familiales, du Tourisme, du Patrimoine et de la Sécurité routière, sur « la hausse du nombre de tués sur les routes wallonnes »</i>	
Intervenants : M. le Président, M. Di Mattia, Mme Galant, M. Agache, Mme De Bue, Ministre de la Fonction publique, de l'Informatique, de la Simplification administrative, en charge des allocations familiales, du Tourisme, du Patrimoine et de la Sécurité routière.....	20

Question orale de Mme Goffinet à Mme De Bue, Ministre de la Fonction publique, de l'Informatique, de la Simplification administrative, en charge des allocations familiales, du Tourisme, du Patrimoine et de la Sécurité routière, sur « les problèmes de convocation et les amendes infligées lors du contrôle technique des véhicules »

Intervenants : M. le Président, Mme Goffinet, Mme De Bue, Ministre de la Fonction publique, de l'Informatique, de la Simplification administrative, en charge des allocations familiales, du Tourisme, du Patrimoine et de la Sécurité routière.....24

Question orale de Mme Bernard à Mme De Bue, Ministre de la Fonction publique, de l'Informatique, de la Simplification administrative, en charge des allocations familiales, du Tourisme, du Patrimoine et de la Sécurité routière, sur « l'augmentation des recettes du Fonds de la sécurité routière »

Intervenants : M. le Président, Mme Bernard, Mme De Bue, Ministre de la Fonction publique, de l'Informatique, de la Simplification administrative, en charge des allocations familiales, du Tourisme, du Patrimoine et de la Sécurité routière.....25

Question orale de M. Di Mattia à Mme De Bue, Ministre de la Fonction publique, de l'Informatique, de la Simplification administrative, en charge des allocations familiales, du Tourisme, du Patrimoine et de la Sécurité routière, sur « la réforme de la formation des agents de la fonction publique wallonne »

Intervenants : M. le Président, M. Di Mattia, Mme De Bue, Ministre de la Fonction publique, de l'Informatique, de la Simplification administrative, en charge des allocations familiales, du Tourisme, du Patrimoine et de la Sécurité routière.....27

Question orale de M. Desquesnes à Mme De Bue, Ministre de la Fonction publique, de l'Informatique, de la Simplification administrative, en charge des allocations familiales, du Tourisme, du Patrimoine et de la Sécurité routière, sur « la politique de recrutement du Gouvernement à tour de bras de nouveaux agents sous contrat d'expertise ou de besoin exceptionnel et temporaire »

Intervenants : M. le Président, M. Desquesnes, Mme De Bue, Ministre de la Fonction publique, de l'Informatique, de la Simplification administrative, en charge des allocations familiales, du Tourisme, du Patrimoine et de la Sécurité routière.....28

Question orale de Mme Goffinet à Mme De Bue, Ministre de la Fonction publique, de l'Informatique, de la Simplification administrative, en charge des allocations familiales, du Tourisme, du Patrimoine et de la Sécurité routière, sur « la mise en œuvre de la réduction structurelle et cumulative des dépenses dans les compétences relevant de Mme la Ministre »

Intervenants : M. le Président, Mme Goffinet, Mme De Bue, Ministre de la Fonction publique, de l'Informatique, de la Simplification administrative, en charge des allocations familiales, du Tourisme, du Patrimoine et de la Sécurité routière.....30

Question orale de Mme Bernard à Mme De Bue, Ministre de la Fonction publique, de l'Informatique, de la Simplification administrative, en charge des allocations familiales, du Tourisme, du Patrimoine et de la Sécurité routière, sur « la journée d'action syndicale dans les services publics le 31 mai »

Intervenants : M. le Président, Mme Bernard, Mme De Bue, Ministre de la Fonction publique, de l'Informatique, de la Simplification administrative, en charge des allocations familiales, du Tourisme, du Patrimoine et de la Sécurité routière.....31

Interpellation de M. Antoine à Mme De Bue, Ministre de la Fonction publique, de l'Informatique, de la Simplification administrative, en charge des allocations familiales, du Tourisme, du Patrimoine et de la Sécurité routière, sur « le coût exorbitant de la statutarisation des agents pour la fonction publique wallonne »

Intervenants : M. le Président, M. Antoine, Mmes Sobry, Bernard, M. Di Mattia, Mme De Bue, Ministre de la Fonction publique, de l'Informatique, de la Simplification administrative, en charge des allocations familiales, du Tourisme, du Patrimoine et de la Sécurité routière.....32

Question orale de M. Maroy à Mme De Bue, Ministre de la Fonction publique, de l'Informatique, de la Simplification administrative, en charge des allocations familiales, du Tourisme, du Patrimoine et de la Sécurité routière, sur « le permis d'urbanisme pour la création d'hébergements touristiques »

Intervenants : Mme la Présidente, M. Maroy, Mme De Bue, Ministre de la Fonction publique, de l'Informatique, de la Simplification administrative, en charge des allocations familiales, du Tourisme, du Patrimoine et de la Sécurité routière.....37

Question orale de Mme Goffinet à Mme De Bue, Ministre de la Fonction publique, de l'Informatique, de la Simplification administrative, en charge des allocations familiales, du Tourisme, du Patrimoine et de la Sécurité routière, sur « la proposition de taxation des allocations familiales »

Intervenants : M. le Président, Mme Goffinet, Mme De Bue, Ministre de la Fonction publique, de l'Informatique, de la Simplification administrative, en charge des allocations familiales, du Tourisme, du Patrimoine et de la Sécurité routière.....39

Organisation des travaux (Suite).....41

Interpellations et questions orales retirées.....41

Liste des intervenants.....42

Abréviations courantes.....43

Présidence de Mme Ahallouch, Vice-présidente

OUVERTURE DE LA SÉANCE

- *La séance est ouverte à 13 heures 36 minutes.*

Mme la Présidente. – La séance est ouverte.

ORGANISATION DES TRAVAUX

Examen de l'arriéré

Mme la Présidente. – L'ordre du jour appelle l'examen de l'arriéré de notre commission. Quelqu'un souhaite-t-il prendre la parole sur celui-ci ?

Personne. Merci.

PROJETS ET PROPOSITIONS

NEUVIÈME RAPPORT ANNUEL (01.01.2020 AU 31.12.2020) ADRESSÉ AU PARLEMENT WALLON PAR LE MÉDIATEUR COMMUN À LA COMMUNAUTÉ FRANÇAISE ET À LA RÉGION WALLONNE (DOC. 896 (2021-2022) N° 1)

Recommandations d'ordre général et la médiation publique pp. 10 à 25

Recommandations générales concernant les relations entre les citoyens et l'Administration pp. 25 à 28

Statistiques pp. 32 à 36

Fonction publique pp. 40 à 45

Allocations familiales pp. 212 à 215

Mobilité et infrastructures pp. 280 à 283

Tourisme p. 292

Délais de paiement pp. 294 à 296

Communication et relations extérieures pp. 301 à 307

Qualité et Stratégie pp. 309 à 313

Rapport de gestion pp. 315 à 317

Mme la Présidente. – L'ordre du jour appelle l'examen du neuvième rapport annuel (01.01.2020 au 31.12.2020) adressé au Parlement wallon par le Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne (Doc. 896 (2021-2022) N° 1).

Désignation d'un rapporteur

Mme la Présidente. – Nous devons désigner un rapporteur. Quelqu'un a-t-il une suggestion à faire ?

La parole est à M. Agache.

M. Agache (Ecolo). – Je propose Mme Kelleter comme rapporteuse.

Mme la Présidente. – À l'unanimité des membres, Mme Kelleter est désignée en qualité de rapporteuse.

Exposé de M. Bertrand, Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne

Mme la Présidente. – La parole est à M. le Médiateur.

M. Bertrand, Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne. – Madame la Présidente, Madame la Ministre, Mesdames et Messieurs les Députés, tout d'abord, je vous remercie d'organiser cette rencontre annuelle avec le médiateur et tout particulièrement de le faire à chaque fois – je pense que c'est votre règlement, mais c'est toujours important –, en commençant par la Commission de la fonction publique. Je tiens à le signaler – et c'est dans le rapport 2020 –, car ce n'est pas toujours le cas. Je me permets de le dire puisque vous êtes tous membres du Parlement de la Communauté française. L'année dernière, je n'ai pas du tout rencontré les membres de la Commission de la fonction publique. Ce n'est pas grave puisque le rapport existe, mais il est toujours intéressant d'avoir l'occasion de présenter quelques éléments de celui-ci.

Je tiens à insister – et je ne suis pas le seul – sur le premier point que vous trouverez dans l'avant-propos de ce rapport. Je m'inscris dans le mouvement de tous les médiateurs et de tous les ombudsmans qui réfléchissent ensemble, que ce soit dans le cadre de la francophonie ou au niveau européen, à la question fondamentale du respect et de l'accès au droit dans le cadre de la transformation numérique.

Nous sommes tous confrontés, à tous les niveaux de pouvoir, dans tous les pays à la même question. Les deux années de crise que nous venons de vivre ont renforcé, ont accéléré le processus de transformation numérique de nos administrations. Il est important, pour

le médiateur, de rappeler en permanence que la fracture numérique n'est pas simplement un concept, c'est une réalité, qu'elle soit matérielle, dans le sens où l'on ne dispose pas des outils informatiques, où qu'elle soit, relève de l'aptitude culturelle, de l'aptitude linguistique, de l'aptitude tout simplement technique. Pour le médiateur, pour les médiateurs, il est chaque fois important de rappeler qu'un autre accès doit toujours être prévu.

Dans le cadre de la simplification, de l'amélioration de l'accélération du traitement des dossiers, il est clair que la transformation numérique est un élément extrêmement positif, mais il incombe au médiateur – je crois que vous en êtes tous conscients et Mme la Ministre certainement en premier lieu de l'importance – de garder toujours un canal d'accès à l'administration pour les personnes qui sont éloignées de l'informatique ou qui souhaitent tout simplement continuer à avoir un contact de nature humaine avec un agent d'un service public. Cela se trouve brièvement rappelé en avant-propos.

Je ne peux pas dire – je vais être franc avec vous – qu'il y a eu un problème vraiment important et significatif durant les deux dernières années de non-accessibilité. Je ne l'ai pas ressenti de manière significative. C'est important pour moi de le dire aussi. Cela veut dire que les administrations intègrent ce principe de l'accès multicanal. Néanmoins, il y a ci et là, à la Communauté ou à la Région, des administrations où la transformation numérique a contribué à rendre très difficile la prise de rendez-vous. Vous connaissez, il y a des administrations, pour prendre rendez-vous, il faut le demander via internet. Cela peut être compliqué. On vous dit que c'est encore possible par téléphone. Malheureusement, c'est parfois l'administration pour laquelle le contact téléphonique prend aussi cinq, dix ou quinze minutes : « Tapez 1. Tapez 2. Tapez 3. », puis on attend un interlocuteur. J'ai bien dit que je ne généralise pas du tout cette situation, mais elle existe évidemment. Je tenais à le rappeler comme avant-propos de ce rapport.

Deuxièmement, en ce qui concerne les recommandations générales relatives à la médiation, Madame la Ministre, il y a une recommandation, la première, dont je parle chaque année, qui est simplement de communiquer régulièrement un tableau de suivi des recommandations du médiateur. Depuis que je suis médiateur, je fais cette recommandation. Il s'agit plutôt maintenant aux députés de demander régulièrement si ce tableau peut leur être communiqué.

Je rappelle que – Mme la Ministre confirmera ou infirmera – c'est une mission qui est réalisée. Le suivi des recommandations du médiateur et de la Cour des comptes existe. Selon moi, aux dernières nouvelles, le service d'audit commun à la Communauté et à la Région était chargé d'assurer le tableau de suivi. Cela fait déjà un certain moment que je n'ai plus rien entendu

à ce propos, mais je sais que, à un moment, cela a existé. Je ne vois pas la raison pour laquelle cela n'existerait pas aujourd'hui.

En ce qui concerne la médiation au niveau des pouvoirs locaux, si vous me le permettez, je développerai plutôt cette recommandation dans la commission concernée. Je pense qu'il y a des questions intéressantes sur l'actualisation du projet qui pourront être posées dans cette commission.

Les recommandations suivantes, la plupart des recommandations suivantes, par exemple, celle sur la suspension des délais de recours, l'intervention du médiateur alors qu'une procédure devant le Conseil d'État est en cours, la possibilité pour les parlements de demander au médiateur de mener une enquête, voire la possibilité au médiateur de se saisir d'office et l'extension de la compétence du médiateur aux organismes et entreprises privées chargées d'exercice de missions de service public, font l'objet – aux dernières informations dont j'ai eu connaissance –, non seulement c'était inscrit dans la DPR et dans la DPC, mais je crois que maintenant on est dans une étape bien plus avancée, puisque ces différentes recommandations sont inscrites dans des textes, des avant-projets.

Je suis très content de dire aux membres de la commission que le médiateur est très heureux, que les choses sont en train de se mettre en route avec, évidemment, les difficultés liées au fait que les textes qui concernent mon institution sont évidemment soumis à deux parlements, à la sanction de deux gouvernements. On n'est pas dans le processus le plus simple non plus.

Je suis très heureux de constater que des avancées sont faites. Je pense qu'elles s'inscrivent dans le cadre de ce qui était dans la DPR et dans la DPC. Je ne peux qu'être satisfait en la matière.

Si vous me permettez encore deux mots sur ces recommandations, la première sur la généralisation d'une procédure intégrée de traitement des réclamations à deux niveaux.

Comme je l'ai dit l'an passé, le système avec le SPW est un bon système. C'est le système que je recommande aux amis du ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Le système existe et est en route. Nous n'avons pas encore de canaux d'échanges réguliers pour faire le point, mais cela va venir. Il faut noter les choses qui avancent dans le bon sens.

Les protocoles de collaboration avec les OIP ou les UAP dépendants de la Région ont avancé. Nous en avons, entre-temps, signé un avec la SOWAER et un avec l'AViQ – dont je parlerai tout à l'heure – et celui avec l'Office wallon des transports est également en cours de discussion, même si cela a été celui qui a pris le plus de temps.

La recommandation suivante relative à l'obligation de mention de l'existence du médiateur, comme j'ai eu l'occasion de le dire lundi passé – vous pourriez dire « le médiateur radote », parce qu'il répète année après année les mêmes recommandations –, c'est une recommandation qui reviendra systématiquement chaque année, puisque l'on constate toujours ici et là le fait que, sur des publications, sur des brochures, la référence systématique au médiateur ne se trouve pas reprise, alors que c'est inscrit dans le texte, c'est une obligation.

A contrario, depuis que le SPW indique sur chacun de ses courriers en note de bas de page « En cas d'insatisfaction, vous pouvez vous adresser au médiateur », je dis toujours que c'est la meilleure publicité pour aller chez le médiateur, c'est celle que l'administration elle-même fait directement. À nouveau, il s'agit d'une bonne pratique qui devrait être généralisée.

Une recommandation sur laquelle vous me permettez d'insister – je fais le lien avec ce qui se trouve à la page 40, sur la partie fonction publique –, c'est celle relative aux différends entre les agents et leur administration. Je reviens chaque année sur ce sujet puisque, comme vous le savez, le médiateur wallon et de la Fédération est le seul médiateur institutionnel en Belgique dont le texte ne prévoit pas qu'il puisse traiter des réclamations entre un agent et son administration, alors que – en tout cas, depuis que je suis médiateur – nous le faisons et les administrations répondent. Elles sont bien dans une relation de médiation, mais le texte, juridiquement, l'empêche encore aujourd'hui.

Je pense que cela pourrait être un sujet encore de discussion dans le cadre des changements en cours par rapport à l'institution de médiation. Je me permets d'insister sur cette question et, bien que cela ne vous concerne pas directement, le personnel de l'enseignement de la Fédération Wallonie-Bruxelles, mais aussi le personnel du SPW et des autres OIP, nous traitons déjà leurs réclamations et les administrations les traitent dans le cadre de processus de médiation.

Pourquoi les administrations traitent-elles cela ? Parce que, pour elles, un conflit qui peut être résolu à partir de la médiation est un conflit de moins. Les administrations trouvent aussi leur intérêt à faire en sorte que, si elles sont saisies d'une réclamation venant d'un de leurs agents, grâce à la médiation, cette question puisse être réglée, positivement ou négativement – la plainte est peut-être fondée ou pas, on est bien dans le cadre de mon travail –, les administrations vont le considérer et cela va dans le bon sens.

Vous avez, aux pages 43 et 44, toutes les questions qui ont été évoquées durant cette année dans le cadre de cette mission de médiation. On est intervenu par rapport à des situations administratives et financières extrêmement variées :

- la déductibilité fiscale des enfants à charge ;
- l'intervention d'huissiers de justice ;
- la formation des fonctionnaires contractuels au sein de l'École publique d'administration ;
- la notion de salaire garanti pour un fonctionnaire contractuel ;
- l'impossibilité de valoriser, dans l'ancienneté barémique d'un agent statutaire, certaines prestations ultérieures réalisées comme agent contractuel ;
- la prise en compte de la réussite de concours du Selor dans d'autres fonctions publiques pour devenir agent statutaire wallon ;
- les compétences réelles et les liens de subordination des fonctionnaires wallons contrôlant les gouverneurs pour les actes et finances des CPAS wallons ;
- les statuts spécifiques des receveurs régionaux.

Nous avons repris ici plusieurs exemples dans lesquels nous avons été saisis et où il y a une suite dans le traitement. Ce sont des situations que nous avons vécues durant cette année et qui identifient clairement le souci que nous avons de pouvoir aider les citoyens qui sont, par ailleurs, agents des services.

Nous avons traité des dossiers relatifs à des procédures de recrutement, notamment à l'impossibilité de participer à certaines épreuves lorsque l'on avait été licencié, la recevabilité de certaines candidatures, l'impossibilité de participer à une procédure de sélection en présentiel vu un contact covid à haut risque. C'est une situation vraiment très malheureuse.

Lorsqu'il y a un contact à haut risque, le Fédéral dit : « Vous ne pouvez pas sortir ». La personne est convoquée à un examen et on lui dit : « Non, vous ne pouvez pas représenter l'examen ». Nous ne sommes pas dans la même situation qu'une personne qui est absente pour raisons médicales. Ici, la personne n'est pas malade, mais la règle fédérale l'empêche d'aller passer son examen.

Nous avons essayé de convaincre le jury qui est un jury limité et membre de l'administration. Il n'était donc pas compliqué de réorganiser une épreuve. Malheureusement, nous n'avons pas abouti dans ce dossier.

Nous avons également eu des réclamations qui concernaient, par exemple, le matériel à disposition dans le cadre du télétravail ; matériel qui, dans certains cas, était inexistant ou n'était pas de qualité suffisante pour réaliser le travail.

Tous ces exemples illustrent la recommandation que je formule une fois de plus sur l'extension de la compétence du médiateur aux différences des agents et l'administration, tout en respectant les procédures qui existent déjà, par exemple en matière de harcèlement

sexuel, et cetera. Le médiateur ne va pas aller s'en occuper lorsqu'il y a déjà des procédures reconnues.

La dernière question générale – et je pense également que les textes en préparation vont comprendre cela – est la question de la protection des lanceurs d'alerte. Comme vous le savez, depuis un certain temps, il y a une directive européenne qui doit être transposée par les États depuis décembre 2021, qui ne l'a pas encore été par la Belgique, comme de nombreux états européens. En prolongement de ce que la DPR prévoyait, il y a un canal interne ; pour le canal externe dans le cadre de la protection des lanceurs d'alerte et de l'enquête qui doit être faite à la suite, le médiateur est désigné comme canal externe, tout comme l'est déjà le médiateur fédéral pour les fédéraux, le médiateur flamand, le médiateur germanophone et le nouveau médiateur bruxellois.

Les recommandations suivantes relatives aux relations entre les citoyens et l'administration, vous pouvez dire à nouveau : « Ce sont des recommandations que l'on connaît ». Oui, mais il est important pour moi de les rappeler chaque année : l'importance de l'accusé de réception, de la motivation des décisions, l'importance de bien analyser les périodes transitoires lorsque l'on adopte une nouvelle réglementation et l'intérêt que l'on doit porter à la question des formulaires informatiques.

Je termine ce chapitre en disant que les médiateurs de Belgique – fédéraux, régionaux, communautaires, sectoriels ou tous les médiateurs réunis au sein d'une plateforme nationale – ont formulé une recommandation à destination de toutes les autorités relatives à l'accès à internet, qui devrait être considéré comme un besoin essentiel comme l'accès à l'eau et au gaz, par exemple, et garantir la fourniture d'un accès minimal à internet, de qualité et abordable. C'est une recommandation générale qui est formulée à tous les niveaux de pouvoir.

Si vous me le permettez, je vais passer au chapitre relatif aux allocations familiales. Vous savez que, en matière de plaintes relatives au secteur des allocations familiales, nous avons un protocole de coopération avec l'AViQ qui est particulièrement efficace et qui fonctionne très bien. Nous avons une bonne coopération avec l'AViQ à ce sujet-là.

Vous avez, comme convenu, aux pages 214 et 215, un extrait du rapport des plaintes dressées par l'AViQ. Je tiens vraiment à attirer votre attention puisque c'est cela le *deal*, évidemment. Il y a un travail en commun : eux en tant que première ligne, nous en tant que médiateur, mais il est important que l'AViQ nous rapporte d'une part les difficultés et les recommandations qu'ils font à leur organisme pour améliorer le service. À la page 214, vous avez l'ensemble des recommandations que l'AViQ a formulées par rapport aux allocations d'orphelins, aux chômeurs de longue durée, aux calculs des crédits minimums pour les étudiants de l'enseignement

supérieur. Il y a également une recommandation relative aux heures de travail pour les étudiants, une relative aux formulaires avec un groupe de travail qui a été chargé d'examiner les formulaires pour qu'ils soient plus compréhensibles, notamment pour les familles qui en sont destinataires, une autre concernant les jeunes demandeurs d'emploi et une recommandation relative aux malades de longue durée et au supplément monoparental.

Évidemment, tout cela se trouve dans des propositions qui sont discutées avec la ministre. Je pense qu'il y a des réformes qui, depuis lors, sont déjà intervenues ou d'autres où la ministre et le Gouvernement ont décidé – c'est évidemment la limite de la médiation – de ne pas suivre nécessairement. C'est pour cela que je reviens avec une recommandation que l'on avait déjà formulée l'année passée. Mme la Ministre avait indiqué qu'elle n'était pas insensible à la problématique des orphelins. Je pense que la question a été discutée, mais qu'aucune décision n'avait été prise.

En ce qui concerne le volet « Mobilité et Infrastructures », ce sont plutôt les questions relatives au contrôle technique. Vous avez, dans le rapport, la situation telle qu'elle avait été vécue à ce moment et non l'impact de la crise sanitaire par rapport au contrôle technique. Je relate donc la situation et les décisions que Mme la Ministre avait prises à l'époque pour faciliter la prise de rendez-vous dans ces périodes compliquées de sortie de confinement où, comme vous la savez, il y avait énormément de demandes de rendez-vous et des mesures d'urgence avaient été prises par Mme la Ministre et qui ont permis de faciliter grandement la vie des citoyens. Nous avons d'ailleurs, comme d'autres, fait ces recommandations à Mme la Ministre.

Je passe au volet « Tourisme » à la page 292. Vous aurez vu qu'il y a extrêmement peu de réclamations dans ce rapport, mais dans le rapport 2021, Madame la Ministre, je reviendrai sur une problématique que vous avez connue et que votre commissariat a traitée : le refus d'aides covid à des prestataires en matière d'offre touristique – on ne va pas en parler cette année puisque les dossiers se sont clôturés en 2021 – pour des erreurs d'introduction de dossier. L'agrément ayant été donné à une société, mais la demande ayant été introduite par le gérant de la société, l'aide a été refusée par le CGT. Pour le médiateur, on se retranche derrière la réglementation et derrière le rapport de la Cour des comptes, mais, lorsqu'il n'y a pas de doute sur l'identité du demandeur et qu'il n'y a pas de raison de penser qu'il y a une fraude en la matière, je ne peux pas comprendre que l'on ne puisse pas dans ce cas accorder l'aide. En effet, on a voulu que l'aide aille évidemment au destinataire qui était dans les difficultés à ce moment.

Les délais de paiement, Madame la Ministre, honnêtement, c'est plus une matière qui va concerner le

ministre. En effet, c'est lui qui dispose des membres du personnel concernés.

Je regarde à nouveau dans la liste. J'ai été certainement plus long que les 20 minutes proposées. Néanmoins, vu la quantité de matière couverte, je pense que je ne pouvais pas faire moins que vous présenter, comme je viens de le faire, de manière assez rapide et parfois télégraphique. Bien entendu, je suis disponible pour répondre aux questions que les membres du Parlement auraient au sujet de ce rapport.

Je vous remercie pour votre attention.

Mme la Présidente. – Je vous remercie, Monsieur le Médiateur, pour cet exposé.

Échange de vues

Mme la Présidente. – Nous allons procéder dans l'ordre en prenant les rubriques telles qu'elles sont prévues dans l'ordre du jour. Nous allons commencer par la partie « Recommandations d'ordre général et médiation publique ». J'inviterai chaque député qui souhaite intervenir sur cette rubrique à demander la parole.

La parole est à Mme Goffinet.

Mme Goffinet (Les Engagés). – Si je peux me permettre, d'habitude nous avons le rapport du médiateur, puis Mme la Ministre répond déjà à certaines recommandations, ou alors, nous posons nos questions.

La dernière fois, Mme De Bue avait répondu tout de suite à quelques recommandations, ce qui avait permis d'effacer certaines de nos questions.

Mme la Présidente. – On m'indique que l'on aurait précédé par rubrique précédemment.

Mme De Bue, Ministre de la Fonction publique, de l'Informatique, de la Simplification administrative, en charge des allocations familiales, du Tourisme, du Patrimoine et de la Sécurité routière. – Excusez-moi, Madame la Présidente, je veux bien réagir tout de suite, mais le médiateur est responsable devant le Parlement et pas devant le Gouvernement. C'est comme vous voulez.

Mme la Présidente. – La parole est à Mme Grovonius.

Mme Grovonius (PS). – Je propose que, quand on prend la parole, l'on puisse indiquer si l'on adresse la question à M. le Médiateur ou à Mme la Ministre. Comme cela, l'un et l'autre pourront répondre dans ce cadre.

Mme la Présidente. – Nous avons repris le canevas de la dernière intervention de M. le Médiateur. A priori, on nous propose d'intervenir par rubrique. Comme l'a

proposé Mme Grovonius, il serait peut-être opportun de préciser si la question s'adresse au médiateur ou à Mme la Ministre.

La parole est à Mme Sobry.

Mme Sobry (MR). – Je vous remercie, Monsieur le Médiateur, pour votre présence et votre exposé. C'est toujours assez enrichissant.

Notez, comme vous l'avez fait, que la Déclaration de politique régionale et la Déclaration de politique communautaire aussi prévoient d'étendre les missions du médiateur. En effet, bon nombre des recommandations sont intégrées dans une proposition de décret conjointe, dont le texte est apparemment en cours de finalisation.

Parmi les recommandations d'ordre général, on doit reconnaître qu'au fil des ans, une attention de plus en plus importante est accordée par les différents ministres, dont celui ou celle – en l'occurrence – de la Fonction publique, et par les administrations, par rapport aux recommandations et aux constats posés par le médiateur. Effectivement, des évolutions peuvent et parfois doivent encore intervenir.

Il y a notamment la recommandation de tenir et de communiquer au Parlement un tableau de bord de suivi des recommandations. Un premier tableau de bord a été communiqué au Gouvernement en mars 2017, un second un an plus tard et un troisième en avril 2020. Cependant, sauf erreur de ma part, ces documents n'ont jamais été transmis par le ministre-président au Parlement. Je me souviens que, lors de l'examen des septième et huitième rapports, la ministre de la Fonction publique s'était engagée à rappeler au ministre-président de transmettre ce rapport au Parlement. C'est un gage de transparence, il n'y a pas de question directe derrière cela, mais le président du Parlement pourrait, dans ce cas-ci, s'adresser au ministre-président pour que ce rapport puisse être transmis à l'assemblée parlementaire.

J'avais une question, au niveau des statistiques, avant d'entrer dans ce qui concerne les compétences directes de la ministre. Depuis 2016, on constatait chaque année une diminution assez nette du nombre de réclamations introduites auprès du médiateur. Cependant, depuis 2019, on assiste, avec 3 788 réclamations, à une augmentation. C'est une tendance qui a été poursuivie en 2020, avec 5 554 réclamations, ce qui constitue une hausse de quasiment 50 %. Au vu de l'augmentation à nouveau observée du nombre de réclamations, je souhaitais vous interroger, Monsieur le Médiateur, sur l'implication du covid au regard des secteurs particulièrement visés et vous demander simplement si la crise sanitaire a conduit à des réclamations spécifiques.

Mme la Présidente. – La parole est à Mme Grovonius.

Mme Grovonijs (PS). – Je n'ai pas vraiment de questions générales. C'est plutôt scindé par compétences.

Mme la Présidente. – On est sur les recommandations générales uniquement.

Mme Grovonijs (PS). – L'intervention a été faite sur le tableau des recommandations. C'était la seule question que j'avais. Le reste était sur les compétences.

Mme la Présidente. – La parole est à Mme Bernard.

Mme Bernard (PTB). – J'ai la même question par rapport au tableau des recommandations. Effectivement, Mme la Ministre s'était engagée à rappeler au ministre-président de transmettre le rapport au Parlement. C'est toujours en cours de réalisation, apparemment. J'aurais voulu demander à Mme la Ministre si elle avait des informations plus précises à ce niveau-là.

Sur la question de la possibilité de mener des enquêtes sur demande des parlements, j'entends bien qu'il y a des textes en préparation, mais ils ne sont pas encore là.

J'avais une question pour vous, Monsieur le Médiateur – et j'en profite pour vous remercier pour votre présence et le travail que vous faites au service des citoyens. Vous faites référence à des enquêtes qui se mènent au niveau fédéral ou flamand. Avez-vous des exemples à ce niveau-là ? Selon vous – puisque les textes sont en train d'être préparés –, le fait que vous interveniez de votre propre initiative devrait-il aboutir à des recommandations contraignantes pour les gouvernements ?

Sur la question des organismes privés exerçant des missions de service public, vous avez dit qu'il y avait également un texte en préparation. Je pense qu'il serait vraiment important que l'on avance à ce niveau.

Sur la question de la qualité de l'information relative au formulaire administratif, vous dites qu'il y a effectivement du mieux au niveau de l'accompagnement pour la constitution des dossiers ; en tout cas en ce qui concerne les aides régionales. L'expérience de la crise covid, par exemple, a-t-elle permis de dégager de bonnes pratiques qui pourraient être plus systématisées et généralisées ? Même chose pour la question de communiquer de manière accessible, lisible et claire les décisions administratives à destination du citoyen. Il n'est parfois pas évident de s'y retrouver. Avez-vous aussi des exemples de bonnes pratiques pour que cela puisse mieux fonctionner ?

En outre, en ce qui concerne les statistiques, vous dites qu'il y a 89 % des plaintes qui sont introduites par mail ou sur internet. Avez-vous une idée – même si c'est difficilement quantifiable – des gens qui n'ont pas accès au mail ou à internet ? Du fait qu'ils n'y ont pas accès, cela les décourage de demander une intervention. Ou

bien, au contraire, savez-vous ou avez-vous des informations qui montrent que les procédures par écrit, téléphone ou au guichet sont suffisamment accessibles ?

Pour terminer – toujours sur les statistiques –, on voit que, sur l'ensemble des 3 189 dossiers recevables clôturés en 2020, il y en a 485 qui le sont pour cause de non-suivi du règlement. Pouvez-vous expliquer ce que cela signifie ? Vos services relancent-ils la personne qui réclame quand ils constatent qu'elle ne réagit plus ou ne suit plus l'avancement de son dossier ?

Pour cette première partie, ce sont mes questions.

(M. Maroy, Président, prend place au fauteuil présidentiel)

M. le Président. – La parole est à Mme Goffinet.

Mme Goffinet (Les Engagés). – Tout d'abord, mes remerciements vont au médiateur, mais aussi à toute son équipe qui travaille au quotidien pour s'assurer des services rendus aux citoyens, d'essayer, comme vous l'avez dit, vous insistez beaucoup sur la médiation avant tout litige. Je pense que c'est vraiment important, parce que cela permet de réconcilier politiques, administrations et citoyens. Je pense que c'est un élément important.

C'est vrai qu'il y a des recommandations qui réapparaissent année après année. J'ose espérer que vous voyez quand même certaines améliorations. En tout cas, je pense que, même lorsqu'il y a des améliorations, c'est important de réinsister sur certains éléments parce qu'ils ont toute leur pertinence et l'on peut toujours mieux faire.

Dans votre discours, vous venez encore de l'évoquer aujourd'hui, mais cela se voit aussi au travers du document, il a la nécessité d'assurer une meilleure lisibilité, de donner cet accusé de réception dans des délais impartis, d'avoir vraiment une réponse vis-à-vis du citoyen. J'avais l'impression, au travers de votre discours, que l'on est dans un mieux et que l'on peut toujours mieux faire.

Vous avez à nouveau, au travers de votre exposé aujourd'hui, insisté sur la nécessité de mentionner sur les différents documents que votre service existe et qu'il est à disposition des citoyens. Je suppose que c'est un message que vous voulez faire passer, tant vis-à-vis des parlementaires que la ministre, mais aussi de l'administration. Vous avez évoqué que, dans certains cadres, cela est fait automatiquement. Si je comprends bien, dans d'autres cadres, ce n'est pas encore fait suffisamment ou systématiquement. Si je comprends bien, vous insistez encore sur cet aspect de faire connaître cette fonction, l'utilité et l'aide que cela apporte.

Vous avez insisté également sur un élément sur votre rôle qui existe dans la réalité des faits, mais qui n'est

pas transcrit dans la loi, c'est celui de régler tous les conflits ou litiges entre les fonctionnaires et l'administration. J'entends bien votre appel et la réalité de terrain. Parfois n'y a-t-il pas parfois un conflit d'intérêts, parce que cela peut être aussi le fonctionnaire au sein de son administration ? Comment voyez-vous votre rôle ? Comment créer la nature de votre mission dans ce cadre ? Quel est le type de relation de confiance à créer ?

Je vous demande cela, parce que j'entends dans votre demande, par rapport à ce souhait de modifier la législation, c'était pour un peu circonstancier le cadre dans lequel vous souhaitez travailler, sans avoir des conflits d'intérêts ou autres, pour pouvoir, le cas échéant, faire évoluer cette législation. J'entends bien votre leitmotiv : médiation vaut mieux qu'un litige. Je vous rejoins sur cet aspect.

Vous avez aussi, dans le cadre de votre exposé de ce jour, évoqué la situation des lanceurs d'alerte. Quand je vous entends, c'est un sujet sur lequel vous êtes vraiment attentif. Vous dites aussi que vous avez été consulté sur le sujet.

J'aimerais bien savoir, pour l'avenir, comment vous voyez aussi votre rôle, votre cadre de mission. Quel est le cadre normatif qu'il faudrait développer à cet égard ? C'est plutôt pour vous.

Pour Mme la Ministre, par rapport au dossier de lanceur d'alerte, j'aurais aimé savoir où l'on en était dans l'avancée du dossier. Cela permettrait d'avoir une vue d'ensemble sur le sujet.

Un point important transparaît dans la Déclaration de politique régionale : le Gouvernement insiste beaucoup sur la nécessité d'avoir une approche genrée des situations. Au travers de ce rapport annuel 2020, il n'y a pas cette intégration d'une analyse genrée des choses. Je voulais savoir si c'est dans les cartons pour 2021 ou si vous aviez des directives des différents ministres pour intégrer cette notion ou pas. Cela, c'est vis-à-vis de vous, Monsieur le Médiateur.

Vis-à-vis de Mme la Ministre, je voudrais savoir quelle est sa vision des choses par rapport à cette analyse genrée, parce que cela permet aussi parfois d'appréhender certaines situations de manière différente et de pouvoir parfois ajuster certaines politiques.

Ensuite – ce sera ma dernière question sur le sujet –, par rapport à la fracture numérique, dans votre rapport, vous avez une recommandation importante relative à cet accès à internet. Ce n'est pas vraiment une compétence de Mme De Bue, puisque, quand on l'interroge sur le sujet, on est chaque fois renvoyé chez le ministre Borsus, mais je voudrais vous entendre sur ce que l'on pourrait faire pour encore améliorer les choses pour éviter cette fracture numérique. Quels outils les administrations décentralisées pourraient-elles mettre en place ou améliorer pour rendre cette utilisation pour tout

un chacun ? Je voudrais avoir votre vision des choses, mais aussi la vision de Mme la Ministre sur le sujet.

Voici mes quelques questions, mais je reviendrai plus en détail pour d'autres points.

M. le Président. – La parole est à M. Agache.

M. Agache (Ecolo). – Je vous remercie, Monsieur le Médiateur, pour la présentation de votre rapport. Je ne vais pas revenir sur le tableau de bord ni celui des recommandations, car cela a déjà été abordé et c'était aussi une de mes questions.

J'avais deux questions pour M. le Médiateur. La Déclaration de politique régionale a l'ambition d'étendre votre champ d'action. Vous êtes aussi demandeur, on le voit bien. Plusieurs recommandations vont dans ce sens. On sent aussi que vous avez le souci de mieux faire connaître vos services auprès du citoyen. Dans ce cadre, disposez-vous de suffisamment de ressources humaines pour ce faire ? Pensez-vous qu'il faille renforcer vos moyens humains et matériels pour ces extensions de missions ?

Au niveau des statistiques, on voit que 5 227 dossiers sont traités, mais qu'il y a 327 dossiers hors compétences. On aurait voulu savoir ce que deviennent ces dossiers. Comment sont réorientés les citoyens par rapport à ces demandes pour les dossiers dits hors compétences ?

M. le Président. – La parole est à M. Di Mattia.

M. Di Mattia (PS). – J'ai une simple question résiduelle par rapport à celles de mes collègues. Votre rapport porte sur une année qui n'est pas n'importe laquelle : l'année 2020, avec l'impact de la crise sanitaire, le premier confinement, de nouveaux modes opératoires. C'est un peu en complément, mais ce n'est pas tout à fait la même question de celle de M. Agache : disposez-vous d'outils ? En vous posant la question, j'imagine que vous allez me répondre non, mais c'est plutôt la gradation du « non ». Disposez-vous d'outils ou les administrations disposent-elles d'outils qui permettent de vérifier qu'elles ont pu réellement s'adapter ? Ici, dans les recommandations générales, vous parlez de qualité de l'information. Cela veut dire qu'il y a des interférences dans la communication entre le citoyen et l'administration, mais, dans des circonstances aussi exceptionnelles que celles-là, l'administration a-t-elle mis en place des procédures ou des modes de fonctionnement sur mesure lui permettant de maintenir le contact ou de s'assurer d'un minimum de suivi ?

M. le Président. – La parole est à M. le Médiateur.

M. Bertrand, Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne. – Pour une fois, je vais faire l'inverse de ce que je fais habituellement et je

vais partir des dernières questions parce que, souvent, les dernières sont oubliées.

Les administrations ont-elles mis en place des procédures sur mesure ? Par exemple, concernant l'administration en charge du tourisme – Mme la Ministre pourra le dire –, il y a d'abord une démarche proactive de l'administration consistant à contacter les opérateurs qui sont destinataires des aides décidées par le Gouvernement. On n'a donc pas publié simplement sur internet en disant : « Venez, s'il vous plaît ». Il y a vraiment eu des démarches proactives. L'administration dispose parfois du fichier x. Parfois, il y a des opérateurs... Parfois, la personne physique est le gérant de la société.

L'autre versant régional, ce sont les aides aux entreprises. Ce sont 150 000 aides qui ont dû être mises en œuvre par l'administration de l'économie, qui a travaillé avec un opérateur, comme vous le savez, pour avoir une réaction extrêmement rapide. On l'oublie peut-être, mais, quand on décide d'octroyer une aide, si l'aide arrive un mois et demi plus tard, pour les indépendants ou les petites entreprises, cela les met malheureusement trop en difficulté. Il y a tout de même eu une réaction rapide.

C'est important pour moi de souligner aussi que l'on a eu des administrations qui ont travaillé dans des circonstances aussi compliquées pour elles. En effet, elles étaient, elles aussi, en télétravail durant la période de confinement. Je ne vais pas être le premier qui va commencer à dire : « C'est scandaleux, il y en a eu autant qui n'ont pas eu ». Non, il y a quand même eu des démarches proactives. C'est important de le souligner.

Je n'ai pas été massivement saisi de réclamations disant : « C'est scandaleux, je ne suis au courant de rien ». On a même fait une enquête, un sondage, avec l'ensemble des médiateurs belges, sur la question de l'accessibilité aux administrations pendant les périodes de crise. Très curieusement, il n'est pas ressorti que l'accessibilité était un gros problème. C'était une enquête nationale. Nous, nous avons posé cette question expressément en nous disant : « Les gens vont nous répondre qu'il y a eu des difficultés téléphoniques, et cetera ». Ce n'était pas du tout le premier problème que mentionnaient les personnes durant cette période critique. Il s'agissait plutôt de problèmes généraux – dans certains cas, la durée du délai de traitement, l'insatisfaction quant à la réponse de l'administration – et de problèmes plus classiques dans la relation de l'utilisateur avec l'administration que la question de l'accessibilité en temps de crise.

En ce qui concerne les dossiers hors compétences, cela concerne le médiateur fédéral – c'est souvent le cas –, le médiateur de l'énergie ou le médiateur des télécoms. Là, il y a une obligation légale, outre un accord entre tous les médiateurs, d'un renvoi automatique. Ce n'est jamais le réclamant qui doit lui-

même faire la démarche, c'est nous-mêmes qui saisissons le médiateur compétent, tout comme, régulièrement, nous recevons, de nos collègues fédéraux, des réclamations qui concernent les administrations régionales et communautaires. Là, franchement, le système fonctionne bien.

Il y a un autre champ de hors compétence dont on parlera dans la commission du ministre Collignon : les communes. Vous savez, en effet, que nous avons quelques protocoles de collaboration avec certaines communes, mais, sur les 262 communes wallonnes, il y en a très peu avec lesquelles nous avons un protocole. Dès lors, malheureusement, nous ne sommes pas compétents, mais j'ai quand même donné l'instruction, voilà déjà quelque temps, à mes collaborateurs de proposer de relayer la réclamation. Vous pourriez dire que je suis un peu en marge – c'est vrai – de mes compétences, mais laisser les gens en disant simplement « Voici les compétences du médiateur. Je vous prie d'agréer, Monsieur, mes salutations distinguées », je trouve que ce n'est pas une démarche très citoyenne.

Pour respecter le RGPD, nous réécrivons donc à la personne : « Nous avons besoin de votre consentement formel pour relayer la réclamation auprès du bourgmestre ou du président du CPAS ». Nous demandons donc l'accord, parce que nous ne pouvons pas le faire. Là, on est en dehors de nos compétences. En vertu du RGPD, dans ce cas-là, il faut le consentement exprès du demandeur. Neuf fois sur dix, la personne dit oui, avec l'espoir que, si le courrier vient du médiateur au bourgmestre, ce sera analysé avec un peu plus d'attention. La plupart nous répondent comme si l'on était dans une médiation. Il y a aussi des bourgmestres qui ne répondent pas. Ils vont réexaminer le courrier. La plupart du temps, ce sont des questions qu'ils connaissent ; ce ne sont pas des problèmes nouveaux. On essaie toutefois de donner un suivi au niveau des communes.

Mieux faire connaître l'institution, quid lorsqu'il y aura de nouvelles compétences et quid au niveau des ressources humaines et du budget ? La question m'est posée régulièrement. Je dois d'abord connaître l'étendue de cette question, notamment les organismes privés qui exercent des missions de service public. Je suis incapable aujourd'hui de vous dire : « Cela va être 500 réclamations de plus ».

Ma collègue bruxelloise, qui vient de débiter, a aussi cette compétence, mais elle est seulement en train d'installer l'institution.

Par exemple, j'étais à l'IFAPME ce matin. J'avais une discussion avec les responsables de l'IFAPME. Je leur ai dit que je viendrais chez eux et que l'on verrait, dans leur secteur de la formation en alternance, s'il y a des partenaires privés ou associatifs qu'ils considèrent comme exerçant des missions de service public, notamment les centres.

Mon objectif n'est cependant pas de recevoir tout. Je suis toujours dans une logique où il faut d'abord régler le problème au plus près de la cause, le médiateur intervenant en seconde ligne.

Je ne sais pas, ce sera une discussion que l'on aura, à un moment donné, avec l'organe commun des deux Parlements, en fonction de l'analyse que je pourrai leur faire à ce moment de l'extension.

Il en va de même pour les lanceurs d'alerte si vous confirmez le fait de donner aux médiateurs le canal externe pour les lanceurs d'alerte. Vous voyez un peu le système : c'est d'une part dans le cadre des infractions qui sont reprises dans la directive européenne – l'exemple le plus clair et le plus simple à comprendre concerne les marchés publics –, et le législateur wallon, comme les autres législateurs, va un peu plus loin sur des questions d'intégrité.

Je rassure : au Fédéral, ils ont cette compétence depuis sept ans, ils reçoivent, chaque année, 20 dossiers dont ils traitent à peine huit. C'est pour relativiser, il ne faut pas penser qu'il y a des problèmes d'intégrité dans toutes nos administrations et que l'on attend enfin cette législation pour sortir tous les « cadavres ». Je tiens à rassurer, l'expertise de nos collègues fédéraux n'est pas celle-là non plus.

D'une part, il y a la directive et, d'autre part, cela offre une possibilité pour les agents des services wallons qui n'auraient pas directement confiance dans le canal interne – puisqu'il y aura un canal interne – d'avoir cette possibilité d'aller vers le canal externe.

Là, je dispose des moyens dont je dispose déjà maintenant : l'accès aux dossiers, je peux interroger les agents, et cetera. Je rencontre uniquement au sommet de la hiérarchie, pas aux échelons intermédiaires.

En outre, il faut protéger le lanceur d'alerte, avec toute la distinction qui doit être faite entre celui qui veut bénéficier d'une protection et qui lance quelque chose qui ne repose sur rien et le vrai lanceur d'alerte, qui doit être protégé de mesures de représailles, notamment en termes disciplinaire.

C'est exceptionnel, mais, dans ce que mes collègues fédéraux me disent, cela peut arriver. Il y a eu des cas où la hiérarchie n'a pas pu prouver que la mesure qui visait le lanceur d'alerte n'était pas liée au fait d'avoir lancé l'alerte.

Il y a une question qui m'a été posée. La première chose que nous ferons, c'est nous former, parce que nous n'y connaissons pas grand-chose. Il faudra notamment se former, notamment auprès de nos collègues fédéraux.

Cela devra être aussi un secteur à part. L'agent qui va traiter les cas de lanceurs d'alerte ne peut pas être celui qui va traiter les dossiers de tourisme ou d'aménagement du territoire. La mission de médiation,

qui repose sur une relation de confiance avec l'administration, n'est pas du tout la même que celle d'une enquête. On est plus proche d'une enquête de nature un peu policière, impliquant des techniques un peu particulières pour décortiquer des indices et savoir s'il y a eu une atteinte à l'intégrité ou pas. Je ne veux pas effrayer. On n'est pas du tout dans le même métier.

Ce sera comme le centre Intégrité au Fédéral où trois agents traitent uniquement les questions d'atteinte suspectée à l'intégrité. Clairement, cela devra être une structure, c'est d'ailleurs recommandé par la directive européenne. Je pense que dans les projets qui seront soumis à votre Parlement, on prévoit aussi cette distinction entre la médiation classique et les atteintes suspectes à l'intégrité.

Des améliorations existent et j'en fais année après année sur les recommandations. Les améliorations se trouvent aussi dans le cadre des contrats d'administration, que l'administration conclut avec le Gouvernement. Il y a des actions spécifiques qui vont dans le sens des recommandations qui sont formulées. Néanmoins, c'est clair que, par exemple, je trouverais normal qu'une fois par an au moins, le médiateur rencontre le Comité stratégique du SPW. Je l'ai déjà dit. Vous pourriez dire : « Monsieur le Médiateur, prenez votre téléphone, téléphonez à Mme Marique et organisez une réunion ». Effectivement, je pourrais le faire, mais je pense aussi que le Comité stratégique pourrait inviter le médiateur à une réunion devant le comité pour discuter de recommandations générales, des améliorations. Vous me posez ces questions – vous le voyez aussi dans mon rapport –, je mentionne chaque fois les éléments positifs, les éléments de mise en œuvre des recommandations.

Ne me faites pas dire ce que je n'ai pas dit, ce n'est pas que je ne m'entendrais pas avec le Costra, mais nous n'avons pas une relation régulière. On pourrait le faire, je pense que chacun a beaucoup de boulot, ce qui fait que cela n'a pas lieu. C'est la même chose avec le Comité de direction du ministère de la Fédération. Quand on se voit, c'est souvent très intéressant de part et d'autre d'échanger en direct, et pas uniquement derrière un courrier. Pour répondre à une demande, on envoie systématiquement nos courriers, et les fonctionnaires généraux répondent aux recommandations qui sont dans le rapport. Ce système, il y a trois ou quatre ans, certains parlementaires avaient lu dans mon rapport que des fonctionnaires ne répondaient pas. Franchement, maintenant, tous les fonctionnaires généraux répondent tôt ou tard aux recommandations. Je pense que cela alimente le dialogue avec le ou la ministre. Il devrait peut-être y avoir des moments un peu plus précis, où l'on pourrait faire cela.

Les conflits entre administration et agents, j'en ai parlé. Tout ce qui serait dans le cadre de la fonction, de l'exercice de la fonction, un agent ne veut pas

« exécuter » ses missions, et cetera, que son supérieur ou ses collègues lui donnent. Je ne vais pas me mêler de cela non plus. Les exemples que je reprends dans ce rapport illustrent la plus-value de l'intervention du médiateur pour régler des problèmes de carrière, comme nous le faisons dans l'enseignement depuis 10 ans, 12 ans sans que cela pose le moindre problème. Il y a encore 4-5 ans, je recevais de temps en temps une lettre du fonctionnaire général disant : « Monsieur le Médiateur, conformément à l'article untel de l'accord de coopération, je ne vais pas répondre à votre interpellation ». Je n'ai plus vu cela ces dernières années, plus aucun fonctionnaire général ne dit : « Avec quoi vient le médiateur ? ». Non, parce qu'ils considèrent que c'est toujours intéressant de pouvoir liquider certaines réclamations.

L'approche genrée, je pense, Madame Goffinet, que c'est vous qui m'avez posé la question l'année passée. J'en ai reparlé à mes collègues récemment. On s'est demandé ce qu'il fallait faire. D'une part, les instructions du Gouvernement ne touchent pas le médiateur, nous sommes un collatéral du Parlement, et pas du Gouvernement. On s'est dit : « Pourrait-on analyser les réclamations en fonction du fait qu'elles soient déposées par un homme ou une femme, ou une personne qui ne se revendique d'aucun des deux sexes ? ». Nous n'avons jamais eu cette approche, je vous le dis. Je suis prêt à savoir, mais nous n'avons jamais fait cela que cela soit en matière d'allocations familiales, d'urbanisme ou de tourisme. Un réclamant, c'est un réclamant. On n'a pas cette approche, cette analyse. Je suis prêt à en savoir plus, mais il faudrait que l'on me donne quelques indications de ce qui serait intéressant pour vous de savoir.

Mes collègues, lorsque nous avons parlé de cela, disent : « Pour nous, une réclamation est une réclamation, quel que soit le demandeur ». Cependant, si je comprends bien, cela permettrait une analyse si l'on avait d'autres types d'informations.

En ce qui concerne la fracture numérique, il y a plusieurs propositions de modifications de la constitution actuellement sur la table de la Commission. Il y a, parmi les parlementaires wallons, quelques-uns qui sont sénateurs. Je ne peux que déjà lancer l'appel aux sénateurs et demander si l'on ne peut pas avancer aussi puisqu'il y a des propositions concrètes pour modifier l'article 23 de la constitution pour prévoir le droit d'accès à un internet neutre, et cetera.

C'est déjà une première réponse structurelle. Pour le reste effectivement, c'est à l'occasion de traitement de dossiers que le cas échéant je peux faire des recommandations aux administrations concernées.

Madame Bernard, en ce qui concerne les enquêtes que pourrait demander le parlement. Typiquement, c'est l'exemple de celles que j'ai reçues en fin de législature en avril 2019 par la Commission action sociale du

Parlement sur les services résidentiels pour les personnes handicapées, sur la question du vieillissement en service résidentiel.

Nous avons fait une enquête à la demande du Parlement, quelque part, c'était la commission concernée. Nous avons publié notre rapport dans le rapport annuel 2019. Je l'ai présenté en commission action sociale. J'ai même formulé une demande : « Ne pouvez-vous pas me demander d'aller un peu plus loin ? ». Dans ce rapport, je n'avais pas rencontré les familles, les associations représentant les patients et je voulais aller plus loin. Je respecte la décision du parlement, on ne m'a pas demandé d'aller plus loin donc je ne l'ai pas fait. C'est le rôle du Parlement de me charger d'une mission. Tant que je n'ai pas l'autosaisine, je ne vais pas moi-même aller plus loin en la matière.

C'est un exemple où le Parlement a l'occasion de vos questions voire de vos interpellations dans le dialogue que vous avez avec le ministre. Finalement, on se demande s'il ne serait pas intéressant que, nous le Parlement, nous ayons des informations en direct venant de notre médiateur.

Cette compétence vous permettrait de le faire suivant les majorités que vous déciderez, et cetera.

Les formulaires, les bonnes pratiques ; ne pourrions-nous pas essayer de contribuer à rassembler les bonnes pratiques dans les formulaires ? Nous ne le faisons pas, je vous le dis sincèrement. C'est une recommandation générale. Je me souviens qu'il y a eu des formulaires il y a quelques années pour l'obtention d'une prime en matière d'économie d'énergie. Nous avons travaillé avec l'administration qui nous a demandé de travailler avec elle sur la conception du formulaire. C'est plutôt dans ce sens-là : à la demande de l'administration. Il n'y a pas de systèmes organisés en la matière. Cela va avec la clarté des documents. Nous essayons dans la mesure du possible de faire de la formation permanente en la matière. Par exemple, il y a quelques semaines, nous avons organisé une formation sur la lisibilité des documents administratifs et des courriers à l'attention de tous ceux qui gèrent les réclamations à premier niveau dans les UAP : l'AViQ, le FOREm, l'IFAPME, et cetera.

Nous essayons, nous aussi, avec nos correspondants dans les organismes publics de travailler à cela.

Ai-je des statistiques sur les difficultés d'accès à internet ? Je n'en ai pas. Toutefois, ce qui se passe souvent, c'est que les personnes recourent à des intermédiaires, à des associations, avec la difficulté que lorsque l'on envoie un courrier via une adresse e-mail, l'administration va répondre à cette adresse e-mail, mais la personne a eu recours à un intermédiaire pour cette adresse e-mail. Finalement, elle ne reçoit plus rien et après le délai d'un mois elle se demande ce qu'il se

passé, va trouver l'association qui l'a aidée qui lui dit que malheureusement il fallait réagir dans le délai d'un mois et le mois est expiré. Nous avons connu cela notamment dans les allocations d'étude et finalement l'administration d'initiative a prévu une case à cocher en disant : « Je souhaite recevoir la correspondance par courrier postal ». Pour certaines situations, le courrier postal reste la seule et la meilleure façon de rester en contact avec l'administration.

Je voulais encore vous dire aussi que l'on travaille ainsi avec tous les médiateurs belges sur la question des groupes vulnérables, parce que nous sommes tous conscients, que ce soit le médiateur de l'Énergie, le médiateur fédéral ou moi-même, que nous avons un problème de toucher les plus vulnérables. Cela reste un problème permanent. C'est clair que ceux qui ont déjà un certain niveau d'information ou de formation viendront plus facilement auprès d'un service comme un médiateur. Les groupes les plus vulnérables auront toujours d'abord une crainte d'entrer en relation avec un service public ou une entreprise de télécom, et cetera. On en est donc conscients ; on essaie de travailler notamment, de développer un réseau avec les CPAS, avec les travailleurs sociaux des CPAS. C'est ce que l'on appelle les prescripteurs de médiation. Je revenais souvent avec cette expression auparavant. Notamment, les assistants sociaux qui sont évidemment débordés, ils ont toutes les aides propres au CPAS, mais souvent, on vient leur poser des questions. Le cas typique que me citait ma collègue la médiatrice de la SNCB : « mon fils a reçu une amende dans le train, je ne sais pas très bien quoi, je ne veux pas trop savoir, donc je ne fais rien, et puis à un moment, je vais les trouver les seuls que je connaisse : le CPAS » et peut-être que cet assistant social du CPAS n'a pas le réflexe de dire : « et si j'envoyais cela au médiateur de la SNCB, qui lui est habitué à traiter ce genre de choses et qui peut arriver à de bons résultats pour X ou Y raison ». On essaie donc de faire tout un travail de connaissance de l'existence des médiateurs auprès de ces interlocuteurs sociaux de première ligne, mais c'est un travail de longue haleine et qui est très important.

Le non-suivi des réclamants, cela peut être qu'on leur a donné une réponse, on leur dit : « avez-vous encore d'autres éléments qui nous permettraient d'aller plus loin ? ». Ils ne répondent pas, et à un moment, je regarde mes collègues, ils me disent « dans ce dossier, il n'y a plus rien eu, doit-on clôturer ? ». En fonction du dossier, on dit que oui, il faut clôturer. Toutefois, il peut arriver que, même s'il n'y a pas eu de réponse, l'on redise : « on vous posait quand même l'une ou l'autre question importante ; vous n'y avez pas répondu. Voulez-vous que l'on clôture le dossier ? ». Cela permet de temps en temps de relancer le dossier.

Madame Sobry, le tableau des recommandations. J'en ai parlé année après année. Vous avez le suivi des recommandations dans mon rapport. Le tableau, avec une collègue, chez moi, on a le tableau du suivi des

recommandations. Ce que nous faisons, par exemple, si Mme la Ministre est interpellée dans six mois sur un sujet qui figure dans le rapport, ma collègue va intégrer la réponse de Mme la Ministre, qu'elle soit écrite ou orale, dans le suivi des recommandations, ce qui nous permet, d'ailleurs, de préparer le rapport suivant en disant : « dans la recommandation « untel », Mme De Bue a répondu le 20 juillet 2021 ou 22 à telle ou telle question ». L'idée, ici, était de dire qu'il y a les nôtres, et celles de la Cour des comptes, ne peut-il pas y avoir simplement un tableau d'information pour les parlementaires ? À nouveau, je vous fais la recommandation. Le reste, ce n'est pas à moi d'aller plus loin.

Y a-t-il une augmentation due au covid ? Vu l'avez vu, effectivement, 2019, c'est essentiellement dans le secteur des aides aux entreprises qui justifient ceci, un peu dans le secteur des équivalences au niveau de la Communauté française, un peu en matière de tourisme en 2021. Voilà, ce sont les secteurs, et vous avez de temps en temps dans le rapport des mentions spécifiques sur des dossiers liés à la gestion du covid.

De notre côté, nous avons évidemment fermé nos permanences, puisque vous avez posé la question sur notre accessibilité. On a fermé les permanences pendant toute la période où les espaces Wallonie étaient fermés, et quand il y a eu des reprises pendant les périodes – vous vous souvenez – un peu de prudence, on a organisé des systèmes de rendez-vous individualisés lorsqu'il y avait vraiment nécessité de rencontrer un collaborateur pour lui donner des dossiers. Néanmoins, je tiens déjà à dire que l'on constate quand même qu'il y a un effet de ce changement de contact que nous devons analyser. Clairement, nous n'avons presque plus de demandes de rencontres individuelles – ce qui est interpellant pour nous –, mais mes collègues fédéraux vivent exactement la même chose. Ces deux années ont donc bouleversé des choses dans le contact direct entre un réclamant et un service de médiation que nous devons analyser.

Je vous remercie de votre patience.

M. le Président. – Madame la Ministre, avez-vous quelques compléments, toujours sur ces considérations générales ? On arrivera sur les compétences précises plus tard.

La parole est à Mme la Ministre De Bue.

Mme De Bue, Ministre de la Fonction publique, de l'Informatique, de la Simplification administrative, en charge des allocations familiales, du Tourisme, du Patrimoine et de la Sécurité routière. – Je voudrais remercier également, comme l'ont fait les parlementaires, M. le Médiateur pour son rapport, ainsi que bien sûr tous ses collaborateurs qui, au jour le jour, œuvrent pour trouver des solutions. Ces rapports, ce travail, constituent une ressource importante non seulement pour le Parlement, mais aussi pour les

administrations et le Gouvernement, afin d'améliorer toujours le service aux citoyens.

Je vais d'emblée aborder la question du tableau des recommandations. Le Comité stratégique a validé le tableau de suivi des recommandations en sa séance du 12 mai. J'ai reçu ce tableau le 19 mai. Je rappelle qu'effectivement c'est de la compétence du ministre-président de transmettre ce rapport au Parlement et donc nous pouvons effectivement réitérer notre souhait dans ce sens-là.

J'ai écouté attentivement M. le Médiateur présenter son rapport tout à l'heure en faisant allusion, et c'est une nouveauté par rapport au rapport précédent, à l'accès aux droits du fait de la numérisation croissante de nos administrations et qu'effectivement un autre accès doit toujours être prévu. Comme tout le monde, vous constatez parfois pour les citoyens qu'il est parfois difficile de contacter soit son assurance, soit sa banque, soit sa mutuelle, soit le service social, du fait de cette digitalisation accrue des services tant publics que privés. Au niveau du SPW – et cela a été évoqué –, il y a la volonté de la stratégie multicanal, c'est-à-dire que le citoyen doit pouvoir bénéficier du même service, qu'il s'adresse à l'administration soit de manière digitale, soit de manière physique, soit par téléphone via les services de permanence.

Cette stratégie multicanal est effectivement une volonté du SPW pour être accessible. Vous avez rappelé les périodes un peu difficiles, mais en tout cas être accessible par tous les citoyens à tout moment, parce que c'est une volonté de combattre la fracture numérique.

Des recommandations sont rappelées d'année en année. C'est utile de les rappeler. Tant que l'on n'a pas véritablement ni légiféré ni trouvé une solution définitive, il faut les rappeler. Un certain nombre de recommandations portent sur l'élargissement des compétences du médiateur qui font l'objet d'un travail parlementaire puisqu'une proposition de décret est en cours de rédaction par les différents groupes au niveau du Parlement. Le travail avance. On pourra aboutir dans des délais tels que la DPR, d'ailleurs, le propose, puisque c'est un élément qui figure en toutes lettres dans la Déclaration de politique régionale.

Concernant les lanceurs d'alerte, il y a différentes procédures. Celles qui dépendent directement de la mise en œuvre de la procédure de signalement interne qui fait l'objet d'un arrêté du Gouvernement wallon donc qui est en cours puisqu'il y a une première lecture qui a été effectuée. Actuellement, ce texte est en discussion au sein du Comité de secteur XVI, avec les partenaires sociaux. Parallèlement, pour la procédure de signalement externe, c'est effectivement le médiateur qui sera désigné puisque notre arrêté du Gouvernement fait allusion très clairement au rôle que le médiateur va exercer en matière de signalement externe. Je crois aussi

que les textes sont en cours puisque, dans la proposition de décret, en travail pour le moment, elle concerne effectivement aussi le volet des lanceurs d'alerte. C'est un texte important qui a fait l'objet de beaucoup de travail et de concertations aussi avec le Fédéral. Il y avait pas mal de questions juridiques et j'ai eu l'occasion de répondre à différentes questions orales à ce sujet. Il n'y avait pas mal de questions juridiques qui se posaient par rapport au secret professionnel notamment. On a pu « les débroussailler » au fil du temps avec le niveau fédéral et, comme vous le savez aussi au niveau fédéral, ils avancent en même temps que nous sur une législation qui intègre donc la directive européenne.

Concernant les différends qui peuvent se poser entre les agents et leurs administrations, je crois que M. le Médiateur a été très explicite en répondant à cette question. C'est vrai qu'il y a toujours un point d'attention, selon que l'administration considère que, soit il y a une procédure interne qui est prévue, soit il y a une concertation sociale qui existe. En tout cas, il y a une volonté de trouver des solutions aux situations qui sont portées à la connaissance du médiateur, qui sont des questions d'ordre administratif. Je pense que, tant l'administration que le médiateur, vous avez pu trouver des réponses et un terrain d'entente à ce sujet.

Je n'ai pas grand-chose à ajouter, Monsieur le Président, concernant les recommandations générales. Je voudrais juste indiquer, parce que la question des aides qui va sans doute nous occuper pour l'année 2021 a été explicitement abordée. On a aussi fait allusion aux aides économiques. Je rappelle que l'octroi de ces aides a fait l'objet d'un rapport très précis de la Cour des comptes. Vous avez cité, de manière très claire, le Commissariat général au tourisme a, dans ses réponses qu'il vous a adressées, fait explicitement référence au rapport de la Cour des comptes. En conséquence, il faut toujours tirer les leçons de cela. Comme vous le savez, dans la réforme à venir du Code wallon du tourisme, l'on tiendra compte de ces recommandations de la Cour de comptes en matière d'identification du bénéficiaire de l'aide.

Voilà mes remarques quant aux considérations d'ordre général.

M. le Président. – Il y a d'autres recommandations, ce sont les recommandations générales concernant les relations entre le citoyen et l'administration. J'ai le sentiment qu'elles ont déjà, en tout cas en partie, été abordées. Quelqu'un souhaite-t-il ajouter quelque chose sur ce chapitre ? Non. Très bien.

Il y a également un chapitre consacré aux statistiques.

La parole est à Mme Goffinet.

Mme Goffinet (Les Engagés). – Cela s'insère ici, mais je souhaitais également répondre à une remarque de M. le Médiateur.

Par rapport à la question genrée, dans un premier temps, au niveau statistique, si l'on pouvait déjà identifier – un plaignant est un plaignant, je le conçois bien –, pour aller plus loin dans l'analyse, à chaque fois qu'il y a une plainte, la personne qui introduit la plainte. Cela pourrait déjà répondre en partie et permettre d'aller plus loin. C'était une petite suggestion facile à mettre en place.

M. le Président. – Je vous propose à présent d'aborder, si vous en êtes d'accord, les compétences : la fonction publique, les allocations familiales, la mobilité des infrastructures – plus spécifiquement la question du contrôle technique –, le tourisme, les délais de paiement, les relations extérieures à la communication, la qualité stratégie, le rapport de gestion. Scinde-t-on ou fait-on un package groupé ? Cela dépend de vous. Si vous avez énormément de questions, c'est toujours plus lisible de scinder les choses, sinon nous allons ouvrir une large discussion consacrée à toutes les compétences que je viens d'aborder. Qui souhaite prendre la parole ?

La parole est à Mme Sobry.

Mme Sobry (MR). – Je vais faire dans l'ordre, cela sera plus simple pour tout le monde et surtout pour M. le Médiateur.

Par rapport à l'AViQ, pour commencer, une des recommandations du médiateur sur l'AViQ porte, en partie, sur les compétences de la ministre De Bue, puisque le médiateur recommande d'évaluer, au bénéfice de l'urgence, la forme actuelle du CWASS, de faire l'état des lieux des difficultés à résoudre, des harmonisations souhaitables et de trancher la question de l'opportunité de recodifier par blocs cohérents de matières. Comme le rappelle le rapport, si tous les utilisateurs du CWASS décréto et réglementaire se plaignent de son impraticabilité depuis 2017, il se trouve, malheureusement, dans le même état, voire plus dense encore, puisque se sont ajoutées de nouvelles mesures et modifications d'année en année. Plus précisément, certaines de ces modifications sont intégrées et d'autres pas, comme les nouvelles matières qui sont issues de la réforme de l'État, et cetera.

Madame la Ministre, vous avez informé le médiateur que des réunions avaient eu lieu avec l'AViQ et le SPW Affaires sociales sur ce sujet qui est particulièrement vaste. Le Secrétariat général serait en effet chargé de la veille réglementaire et de la coordination de l'actualisation des codes. Force est de constater que cette veille et cette actualisation des codes ne se font pas de manière optimale. Un projet de marché public pour la désignation d'un cabinet d'avocats devrait être rédigé, mais le Gouvernement doit indiquer la feuille de route aux administrations. J'en profite pour interroger Mme la Ministre à ce propos : intégrer la totalité des mesures dans le CWASS et améliorer leur accessibilité ou les scinder, quelle est votre position sur

le sujet ? Des changements ont-ils été enclenchés entre-temps ?

Au niveau des allocations familiales, plusieurs recommandations sont formulées, parmi celles d'étendre le bénéfice de la nouvelle disposition du décret du 8 février 2018 dans les cas où le décès est intervenu avant le 1er janvier 2019. Mme la Ministre a indiqué en mars 2021 qu'elle n'était pas insensible à cette problématique des orphelins et que la question avait été abordée au sein du Gouvernement wallon dans le cadre du conclave budgétaire. Une modification de cette disposition entraînerait, ceci dit, un coût de plus de 45 millions d'euros, si mes informations sont bonnes. Je souhaitais demander à Mme la Ministre si le point a été abordé à nouveau lors du dernier conclave.

Au niveau de la mobilité, lors de la crise sanitaire, vous en avez parlé, Monsieur le Médiateur, les centres de contrôle technique ont été fermés pendant une période certaine. Il a été décidé que la période de validité des certificats de contrôle qui tombaient à échéance pendant cette période était prolongée de six mois ou d'un mois en fonction de la période concernée. Malgré les prolongations, la plupart des stations se sont retrouvées saturées entre les mois de juin et septembre, ce qui a eu pour conséquence le report de certains rendez-vous, et les organismes de contrôle technique ont été invités par la ministre en juin 2020 à annuler la facturation du supplément pour présentation tardive lorsque le véhicule était présenté dans le mois de l'échéance du certificat. Pour les véhicules qui se sont présentés en juin et pour lesquels une pénalité de retard avait déjà été facturée, un système de remboursement a été mis en place. La ministre a également informé le médiateur qu'une enquête de satisfaction a été menée par Autosécurité, et elle indiquait que, sur un échantillon de 11 000 personnes, 90 % d'entre elles étaient favorables à la généralisation de ce système par rendez-vous. Je voulais simplement prendre le temps, comme vous en avez aussi parlé, Monsieur le Médiateur, pour féliciter la ministre. Dans le cadre de la crise covid, il a fallu faire preuve de réactivité, de flexibilité, et cela a été le cas, aussi pour les personnes qui ont été victimes malgré elles d'une présentation tardive de leur certificat.

Il me restait une petite question au niveau des délais de paiement. Le médiateur recommande une concertation entre les ministres de la Fonction publique et du Budget pour trouver une solution pérenne et efficace au niveau des effectifs de manière à ce que la direction du contentieux puisse disposer en permanence d'effectifs suffisants pour effectuer les paiements dans un délai raisonnable. J'aimerais vous demander, Madame la Ministre, quel regard vous posez sur ce constat dressé par le médiateur. Quels sont vos contacts avec le ministre du Budget par rapport à la mise à disposition d'effectifs suffisants ? Des avancées sont-elles envisagées ou envisageables ?

M. le Président. – La parole est à Mme Bernard.

Mme Bernard (PTB). – J'avais des questions sur la fonction publique et les allocations familiales.

En matière de fonction publique, on a déjà un peu abordé le sujet dans le premier tour sur la question des réclamations des fonctionnaires envers leur employeur. Vous dites qu'il y a déjà une pratique qui se fait. Avec quelle légitimité ? J'imagine qu'il y a des résultats, mais c'est un peu du chipotage.

Les organisations syndicales sont-elles aussi parties prenantes de vos interventions ?

Vous expliquez qu'il y a un déficit d'information des agents quant au code de la fonction publique wallonne aux circulaires et pratiques administratives internes. Avez-vous des suggestions pour essayer de pallier ces déficits d'informations pour que les agents puissent mieux connaître les documents importants à la fois pour leurs droits et leurs devoirs ?

Enfin, pour la fonction publique, vous avez dit dans votre rapport qu'il y avait, pendant la période covid, des difficultés de la mise en œuvre du télétravail puisque tout le monde n'avait pas le même matériel informatique, téléphonique, et cetera.

Pensez-vous que cela pourrait être une solution, au niveau fédéral, qu'une certaine uniformité soit mise en place, que l'on définisse des principes généraux pour l'ensemble des administrations ?

Pour terminer, vous avez fait allusion, tout à l'heure, à la Communauté française. Si vous êtes libres le 7 juin, la Commission de la fonction publique aimerait, effectivement, pouvoir discuter.

M. Bertrand, Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne. – La date n'est pas précisée, je ne crois pas que ce soit le 7...

Mme Bernard (PTB). – OK, cela va peut-être changer, mais il y a effectivement une demande de la Commission de la fonction publique de pouvoir vous entendre.

En ce qui concerne les allocations familiales, j'ai deux questions. Le rapport relève 59 réclamations contre 111 en 2019. Comment analysez-vous cette diminution de réclamations ?

J'avais la même question que Mme Sobry par rapport aux allocations familiales d'orphelins. L'année dernière, Mme la Ministre nous avait dit que c'était un choix budgétaire du Gouvernement de ne pas répondre aux demandes des familles. C'était une question pour Mme la Ministre. Cette année-ci, dans le cadre du conclave budgétaire, une autre orientation a-t-elle été prise dans le sens de rencontrer les demandes des familles d'enfants orphelins ?

Pour terminer, je n'ai pas entendu dans la première partie de vos réponses, la réponse à la question de M. Agache sur le personnel qui est à votre disposition. Êtes-vous satisfait des effectifs que vous avez, en faudrait-il plus ? Quand, comment ? C'est la même question que M. Agache.

M. le Président. – Je vous remercie pour cette dernière question un peu téléphonée.

Madame Goffinet, si vous pouviez reprendre la même clarté que Mme Bernard et Mme Sobry, ce serait super, de manière à pouvoir se retrouver dans les abondantes pages du rapport.

La parole est à Mme Goffinet.

Mme Goffinet (Les Engagés). – J'ai compris le message, Monsieur le Président.

Je voulais rebondir sur le sujet déjà évoqué dans la discussion générale, mais par rapport au relais « fonction publique ». J'ai bien entendu votre réponse tout à l'heure, mais j'ai un peu de mal à voir l'articulation entre votre rôle vis-à-vis des conflits, des litiges entre l'administration et le fonctionnaire. En fait, les institutions déjà en place, que ce soit les syndicats ou le Comité directeur.

Pourriez-vous m'expliquer comment cela s'articule ? Certains organismes font déjà ce travail et je voulais un peu voir comment tout cela fonctionnait l'un avec l'autre et si la relation entre les uns et les autres se passait bien.

Cette question me vient suite à la réponse que vous avez faite à ma question précédente.

Quant au volet « allocations familiales », je vais rejoindre mes deux précédentes collègues, Mme Sobry et Mme Bernard. C'est vrai que Mme la Ministre avait évoqué le coût de la mesure par rapport aux orphelins qui était de 45 millions d'euros et que le Gouvernement n'avait pas encore pris de position. Je voulais tout simplement savoir où l'on en était dans les réflexions au niveau du Gouvernement wallon et s'il y avait une décision en ce sens, ce qu'il en est aussi du principe de rétroactivité.

Au niveau du contrôle technique, je ne vais pas encore aborder ici la question que je vais poser dans quelques instants. M. le Président m'a demandé d'être succincte, donc je reviendrai plus en détail plus tard.

En matière de tourisme, il est vrai que l'analyse de toutes les aides financières a été abordée notamment dans le rapport de la Cour des comptes et ce sera également abordé très largement dans votre rapport 2021, Monsieur le Médiateur. J'avais néanmoins quelques questions sur le sujet. Y a-t-il des aides qui ont posé plus de problèmes que d'autres ? Pour le moment, tous les dossiers 2020 ont-ils pu être clôturés ?

Par rapport aux difficultés et aux retours du terrain que vous avez, y a-t-il des secteurs qui sont plus problématiques que d'autres, qui ont plus de difficultés ? Au niveau statistique, y a-t-il certains domaines qui ont soulevé plus de réclamations ou de contacts par rapport au suivi que d'autres ?

Madame la Ministre, pouvez-vous faire état de la situation des dossiers qui ont été introduits ? Où en est-on dans la résolution des différentes difficultés ?

Toujours en Tourisme, vous évoquez à nouveau une recommandation que vous avez déjà faite précédemment, qui était la modification des fameux articles 296 et 302 du Code du tourisme pour ne plus être dans la commission consultative des recours. Par rapport à cet aspect, ma question s'adresse plus à Mme la Ministre pour savoir si ces articles vont faire l'objet d'une modification dans votre projet de réforme du Code du tourisme. J'en profite pour vous demander où l'on en est exactement et quand celle-ci sera présentée notamment en première lecture au niveau du Gouvernement wallon.

En ce qui concerne les délais de paiement, c'est vrai que c'est une matière plus à charge qui est traitée par le ministre Dolimont. Néanmoins, plusieurs recommandations existent, dont une a d'ailleurs été soulevée par ma collègue, Mme Sobry, en matière de concertation. Si je prends les recommandations 4 à 6, qui vous concernent plus, où en est-on dans le suivi de ces recommandations ? Quelles sont les différentes échéances par rapport à celles-ci ?

En matière de délais de paiement, a-t-on actuellement connaissance du nombre d'entreprises ou d'associations qui sont concernées par la Direction du contentieux et qui connaissent une faillite ou une réorganisation judiciaire et pour lesquelles la Région wallonne est redevable et doit de l'argent à ces associations ou entreprises ? Je voulais savoir si une analyse est faite dans ce domaine. Quels sont les moyens mis en œuvre pour résorber ce retard, surtout dans ces situations difficiles ?

Dans le volet « Qualité et stratégie », qui réalise l'enquête de qualité ? Fait-on appel à vos services ou passe-t-on par un service extérieur ? Si l'on ne passe pas par un service extérieur, pourquoi ne pas le faire ? Pourquoi est-ce que je pose cette question ? Parce que, quand on regarde en matière de taux de satisfaction, l'évolution reste en statu quo. L'apport d'une étude avec un service extérieur ne permettrait-il pas d'améliorer la situation d'apporter un regard extérieur ?

Enfin, pour terminer, est-il possible d'avoir les rapports évoqués par le médiateur concernant le rapport de gestion, parce qu'il fait état qu'il y a eu un contrôle de la Cour des comptes qui a porté sur les comptes 2017-2018. Serait-ce possible d'avoir le rapport de la Cour des comptes sur le sujet ?

M. le Président. – La parole est à Mme Grovonius.

Mme Grovonius (PS). – J'ai trois petites questions. La première rejoint une question qui vous a déjà été posée : quelle est la place des syndicats dans ces interventions entre les agents et leur hiérarchie, l'administration de manière générale.

Deuxièmement, on peut lire dans votre rapport dans le cadre de vos interventions en faveur des agents du SPW que vous pouvez constater, sur base de ces interventions, un certain déficit d'information des agents sur une série de points. À votre avis, quels outils pourrions-nous mettre en place pour remédier à cette problématique ?

Pour Mme la Ministre, pensez-vous également à quelques outils que l'on pourrait mettre en place pour que les agents du SPW soient mieux informés sur leurs droits, ce à quoi ils ont droit ? Je vois que leurs questions portent sur toute une série de domaines qui vont de la déductibilité fiscale, de leurs enfants à charge, à des questions en matière de formation.

Comment pourrait-on mieux informer ces agents ? Cela vous permettrait aussi d'être déchargés d'une série de questions, et de vous consacrer à d'autres tâches.

Ma dernière question porte sur les allocations familiales. Le nombre de plaintes est plus élevé en ce qui concerne la caisse FamiWal. Comment l'expliquez-vous ? Est-ce parce que FamiWal a plus de dossiers d'allocations familiales ? Ou y a-t-il des difficultés particulières que vous avez relevées au sein de FamiWal et qui n'existeraient pas dans les autres caisses ? Si c'était le cas, il nous reviendrait d'apporter les réponses utiles pour ce qui concerne FamiWal.

M. le Président. – La parole est à M. Agache.

M. Agache (Ecolo). – Ce sera très court, parce que les questions que j'ai ont déjà été abordées par mes collègues.

En allocations familiales, c'est l'extension du bénéficiaire du nouveau régime pour tous les orphelins. En tourisme, c'est l'avancement de la modification du Code wallon du tourisme, notamment au niveau de l'article 302 qui concerne le fait que le médiateur fait partie actuellement de la composition de la commission consultative de recours. Enfin, au niveau des délais de paiement, faire le point sur les collaborations transversales qui ont été évoquées.

M. le Président. – La parole est à M. le Médiateur.

M. Bertrand, Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne. – Je vais à nouveau commencer par la fin, mais plusieurs ont posé la question sur les délais de paiement. Mme la Ministre y répondra aussi, mais il y a eu un changement radical depuis lors. Depuis le 1er janvier – je pense même

depuis décembre –, il y a une réorganisation complète du management du service du contentieux de la trésorerie.

Je vois que certains me regardent. Vous savez qu'un des problèmes était relatif au management de ce service. Peut-être que certaines ne le savent pas, mais cette question se pose depuis 15 ans. Tous les ministres du Budget ont été confrontés à cette question.

Un changement radical est intervenu. Dans mon rapport l'année prochaine, il n'y aura plus rien en la matière, parce que depuis le mois de janvier, les dossiers tournent, l'arriéré est résorbé de manière tout à fait sérieuse. L'engagement du fonctionnaire qui a repris la direction de ce service, c'était que, pour la fin juin, une part importante de l'arriéré soit traité. On a beaucoup d'espoir, car le traitement de ces dossiers depuis le début de l'année 2022 va dans la bonne direction. Je suis confiant pour dire que je ne parlerai plus de cela à l'avenir, ce qui sera un grand changement. Voilà ce que je vais dire tout à l'heure en Commission du budget, et ceci se trouve dans le rapport 2021. Le passif n'a pas diminué, mais, depuis l'année 2022, nous avons d'autres façons de travailler et d'organiser le service, ce qui fait que l'on évolue dans la bonne direction. J'en suis très heureux.

Pourquoi y a-t-il plus de plaintes FamiWal que d'autres ? Je suis incapable de vous le dire maintenant. Attention, le système est tel qu'il fonctionne bien. Quand vous voyez le nombre de réclamations, que ce soit chez nous ou au sein de l'AViQ, il n'est pas très important. C'est un système – il y a eu des réformes quand la Région a hérité de la compétence – qui fonctionnait déjà bien au niveau fédéral. Il y a une tradition, qui a suivi au moment de la régionalisation, d'un bon fonctionnement. Par exemple, les personnes qui s'occupaient des plaintes quand elles travaillaient pour le niveau fédéral sont celles qui s'occupent des plaintes à l'AViQ. On n'a pas dit du jour au lendemain : « Tout le monde va traiter toutes les plaintes de l'AViQ ». Non, ces personnes ont continué à gérer les plaintes liées aux allocations familiales. Il y a une réunion mensuelle et systématique de tous ceux qui sont en charge de cela dans les différentes caisses avec l'AViQ pour voir chaque mois comment avancer dans les réclamations. Il y a donc un système très professionnel qui entoure cette gestion. Cela explique en grande partie le peu de réclamations. Je pourrais poser la question de savoir le fait qu'il y a plus de réclamations chez FamiWal que les autres est proportionnel. Mme la Ministre a peut-être déjà la réponse aujourd'hui. Je voulais vous répondre que, quand cela marche bien, il faut aussi le signaler.

Sur le déficit d'informations des fonctionnaires, à nouveau, quand les réclamations nous parviennent, nous nous demandons comment il est possible qu'ils ne sachent pas cela et pourquoi ils ne se sont pas renseignés. On attire l'attention, sans faire de

recommandation, en disant qu'il faut y réfléchir. Ils ont des modules de formations permanentes. Le statut est clair, et ils disposent des réglementations. Il s'agit d'une réflexion pour répondre à la question de savoir pourquoi on doit aller jusqu'à saisir le médiateur pour des choses qui nous semblent assez normales lorsque l'on est fonctionnaire.

La place des syndicats, vous l'avez évoquée. Je dois rappeler que tous les agents ne sont pas syndiqués. Ils ne doivent donc pas nécessairement demander à leur syndicat. Il peut y avoir des gens qui ont un souci, qui n'en sortent pas et qui viennent pour en savoir plus. Néanmoins, nous travaillons aussi parfois à la demande des syndicats. Au niveau du SPW, plus rarement, mais au niveau des enseignants à la Communauté, il arrive régulièrement que tel ou tel syndicat nous écrive en disant : « Nous sommes arrivés au bout de tout ce que nous pouvions faire. Ne pouvez-vous pas remettre une couche et émettre une recommandation ? ». Il y a un dialogue avec les syndicats du secteur public. Nous travaillons de concert si nous pouvons formuler une recommandation pour améliorer le fonctionnement. Ce n'est pas une compétition. Régulièrement, des courriers nous sont adressés nous demandant d'utiliser les moyens dont nous disposons pour faire avancer tel dossier. Nous ne sommes donc pas un concurrent des syndicats au sein de la fonction publique.

Je peux vous transmettre le rapport de la Cour des comptes. En principe, il est transmis à l'organe commun auquel je rends des comptes régulièrement. Je peux vous le transmettre, mais la règle serait plutôt que l'on vous le transmette de l'interne, que je le rende à l'organe commun directement. Il est clair que les parlementaires ont tous le droit d'obtenir communication de tout ce qui concerne le médiateur.

Les enquêtes de satisfaction, c'est nous qui les faisons. À l'issue de chacune des plaintes qui sont traitées, le réclamant reçoit une enquête de satisfaction en ligne ou par papier pour les réclamants avec lesquels nous sommes en contact via la Poste. Nous ne le faisons pas faire par l'extérieur ; quand nous avons, s'il y a dans les enquêtes de satisfaction des éléments qui nous permettent – puisqu'il y a un champ libre – de nous dire que cette personne n'a pas bien compris ce qui s'est passé, ou bien revient avec de nouveaux éléments, nous rouvrons évidemment le dossier. Automatiquement, nous reprenons le contact, mais il y a d'autres situations où le réclamant n'est pas satisfait de notre service. Chaque agent va alors revoir dans le dossier.

Cela peut être par exemple en matière de fiscalité. Il y a des gens qui ne comprennent pas que dans telle et telle circonstance, l'administration ne peut pas aller plus loin, et que nous ne pouvons pas forcer. Nous tenons un registre du suivi de ces enquêtes de satisfaction négatives, et comme on le met dans le rapport – nous sommes certifiés ISO 9001 : 2015 – évidemment, lors du contrôle annuel de l'audit externe annuel, un point

d'attention est le suivi des enquêtes de satisfaction. Toutefois, vous n'avez pas tort. Un regard extérieur est toujours intéressant. Dans le cadre de ces audits annuels externes, on a déjà pratiqué par le passé ce que l'on appelle des audits croisés : nos auditeurs vont auditer, c'était à l'époque avec les services de la Province de Namur et des auditeurs des services de la Province étaient venus nous auditer. Je pense même que le processus communication avait été audité. On essaie donc. Avant, il y avait le Mouvement wallon pour la qualité qui existait ; il n'existe plus. C'est un peu dans ce cadre que l'on échangeait les bonnes pratiques.

En matière de tourisme, on en parlera dans le rapport 2021, et Madame la Ministre, je ne sais pas si vous allez en parler, mais c'était pour des primes. Ici, le dernier exemple, c'est une prime de 600 euros. En fait, les gens reviennent vers nous parce que l'administration, comme vous l'avez mentionné, a envoyé une demande de remboursement. L'argumentation claire que l'administration utilise est basée, comme vous l'avez rappelé, sur le rapport de la Cour des comptes. Néanmoins, dans le rapport 2021, je reviendrai quand même sur cette question qui est pour moi, en tant que médiateur, anormale lorsqu'il n'y a pas soupçon de fraude, lorsque nous sommes sûrs qu'il s'agit du même destinataire. Comme médiateur, je ne parviens pas à comprendre pourquoi on ne peut pas octroyer l'aide qui était quand même tout à fait nécessaire. En tout cas, l'opérateur ne comprend pas. On peut en reparler l'année prochaine.

Articulation, je crois que j'en ai parlé. La fonction publique, la pratique, j'en ai parlé, je crois, Madame Bernard, de la légitimité de notre intervention. En tout cas, elle est reconnue par nos interlocuteurs, les administrations, puisqu'ils répondent. On est parfois en dialogue en disant : « vous n'avez pas répondu à cette question ». On travaille quand même au bénéfice de l'intérêt général de l'administration et de l'intérêt particulier du citoyen.

Le matériel, je pense franchement pendant le covid que c'est administration par administration. Je crois que beaucoup d'administrations ont fait des efforts très importants de fourniture, de matériel. Ici, c'est une considération générale, parce que dans une administration de la Région wallonne, il y avait quand même un matériel assez ancien et qui ne permettait peut-être pas d'effectuer de la meilleure manière le travail à domicile.

La diminution des réclamations, j'en ai parlé en matière d'allocations familiales. Les questions de Mme Sobry concernent beaucoup Mme la Ministre et le CWASS, on en parlera dans la commission Affaires sociales.

Vous savez, il y a quelques années, moi-même, je recommandais de rationaliser et d'avoir des textes plus simples et ne pas être éparpillés dans plusieurs

documents. Cependant, à un moment, le CWASS a pris une dimension tellement gigantesque, il fut un temps même où l'état du CWASS ne permettait pas de connaître le droit au jour où on le consultait, car il n'était pas mis à jour. Nous avons fait d'énormes progrès au niveau de la Région wallonne et du SPW en la matière, mais la question se pose de savoir si toute l'action sociale de la Wallonie doit se retrouver dans un seul code, qui a deux parties en plus : une décrétable et l'autre réglementaire. C'est une question qui est posée, mais c'est à l'exécutif de décider ce qu'il considère qui doit être fait en la matière.

M. le Président. – La parole est à Mme la Ministre De Bue.

Mme De Bue, Ministre de la Fonction publique, de l'Informatique, de la Simplification administrative, en charge des allocations familiales, du Tourisme, du Patrimoine et de la Sécurité routière. – Je vais compléter ce qui a été posé à M. le Médiateur et peut-être les questions qui m'ont été plus spécifiquement adressées.

Je confirme que le Code wallon de l'action sociale relève des compétences de la ministre de l'Action sociale, Mme Morreale. Nous n'avons pas encore été saisis d'un dossier relatif à cela, mais il est vrai que l'AViQ est en partie sous la tutelle des deux ministres, donc je comprends votre question.

Pour en revenir aux allocations familiales, je rappelle que ce Parlement a tranché et a établi un nouveau modèle d'allocations familiales en février 2018, sous l'impulsion de ma prédécesseur.

À la suite de l'approbation de ce décret, des questions sont apparues, dont celle des orphelins, qui a d'ailleurs été relayée par le médiateur dans son rapport 2019.

J'avais répondu, en commission, que je n'étais pas insensible à cette question et le débat a été porté au niveau du Gouvernement, mais également au niveau du Parlement, puisque, souvenez-vous, nous avons débattu d'un texte qui visait à améliorer le décret de 2018. Il me semble que c'était l'année dernière en 2021. Ce texte apportait certaines améliorations à la suite de la mise en œuvre du nouveau modèle. Je rappelle également que, à cette occasion-là, nous avons pu intégrer une évolution sur les suppléments sociaux, où nous sommes passés d'un droit provisionnel à un droit acquis, et que la question des orphelins n'a pas été retenue à ce moment-là par le Gouvernement. Nous parlons d'un impact budgétaire de 45 millions.

Il y a un modèle qui a été tranché en 2018 et nous avons évalué cet impact budgétaire à 45 millions, mais ce n'est pas 45 millions annuellement, c'est un montant cumulatif, qui augmente d'année en année.

Le décret a été voté ici, au niveau du Parlement, et à cette occasion-là, je pense avoir déjà pu exprimer que

nous n'avons pas pu donner suite à cette revendication compte tenu du contexte budgétaire. Contexte budgétaire qui, depuis un an, ne s'est sûrement pas amélioré, comme d'ailleurs d'aucuns – et particulièrement votre formation, Madame Goffinet – ne manquent pas de le rappeler.

Concernant la problématique de la part de plaintes que FamiWal, j'avoue qu'il faudrait faire une analyse plus poussée. Je rappelle que FamiWal est tout de même la caisse d'allocations qui traite le plus de dossiers et qui a la part d'allocations familiales la plus importante. Je ne sais pas s'il y a une corrélation à faire, mais il faut rappeler que ce sont eux qui ont la « part de marché » la plus importante. Je pense qu'il faut relativiser un peu la considération à cet égard-là.

Concernant le niveau d'information des fonctionnaires, nous pouvons toujours nous poser la question comme nous pouvons nous poser la question par rapport à des citoyens qui ne connaîtraient pas encore les services de médiation. Cela existe, nous sommes tous des mandataires et très souvent en contact avec des citoyens et c'est souvent la direction que nous leur proposons lorsqu'ils sont face à différentes difficultés. Je rappelle qu'il y a tout de même 10 000 fonctionnaires du SPW et 10 000 fonctionnaires répartis dans différentes unités d'administration publique et que nous devons relativiser un peu cette question.

Pour les délais de paiement, je crois que, historiquement, nous avons souvent eu un ministre du Budget aussi en charge de la fonction publique et je confirme que, comme M. le Médiateur l'a très bien expliqué, les délais de paiement ne sont pas du ressort de la ministre de la Fonction publique, mais bien du ministre du Budget.

Je pense que vous aurez l'occasion d'aborder, de manière beaucoup plus précise, l'évolution de la situation du service Contentieux. J'imagine que le débat reviendra, puisque vous parlez, Monsieur le Médiateur, d'une évolution significative à partir de 2022, mais votre rapport 2021, à juste titre, devra à nouveau faire état de la situation.

En tant que ministre de la Fonction publique, j'interviens en soutien du ministre fonctionnel confronté à des difficultés d'organisation dans les services.

Je rappelle que ce Gouvernement n'a pas établi de normes de remplacement comme le précédent Gouvernement 2014-2017 qui était d'un pour cinq. Ici, les normes de remplacement sont d'un pour un. De plus, il y a effectivement l'outil des plans de personnel que les administrations ont à leur disposition pour planifier l'évolution des membres du personnel, de leurs services et aussi les recrutements éventuels.

Concernant les aides et les réclamations qui ont été formulées suite au covid dans le secteur du tourisme,

Madame Goffinet, vous me demandez un chiffre précis. On va revenir en 2021 dans le cadre du rapport du médiateur. Si vous souhaitez avoir des chiffres plus précis sur les refus, je vous engage à m'interroger par une question écrite. On a quand même eu l'occasion d'en parler avec le rapport de la Cour des comptes qui a été présenté ici. Il y a effectivement, à la base, on a identifié les bénéficiaires des aides puisque c'est le CGT qui a lui-même contacté les bénéficiaires potentiels, sauf peut-être, notamment dans les hébergements, puisque c'étaient effectivement des aides qui pouvaient s'adresser à un panel plus important. Je vous invite, pour obtenir des informations très précises, à me questionner par question écrite.

Au sujet de la commission consultative, le médiateur a raison de l'indiquer dans chaque rapport et il le fera encore sûrement pour 2021 aussi, c'est que cette recommandation va être rencontrée dans le cadre de la modification du Code du tourisme, modification qui ne comprend pas seulement – comme c'est le cas ici – un toilettage des textes, mais aussi des réformes plus fondamentales, qui font suite à différents rapports que nous avons eus à notre disposition et qui ont même été présentés au sein de cette commission. Les délais, je dirais que le dossier suit son cours, que les équipes du CGT seront pleinement mobilisées sur cette réforme du code. Il y a des textes qui sont en cours de rédaction sur le plan juridique, des décrets et des arrêtés d'exécution. Étant donné que le dossier n'a pas encore été présenté au sein du Gouvernement, je ne vais pas m'avancer sur un délai précis, mais sachez que l'on avance bien dans l'élaboration de ce texte, mais qu'après, il faudra aussi travailler au sein du Gouvernement pour intégrer toutes ces recommandations et aussi bien vérifier avec les différents secteurs si tout cela peut faire l'objet d'un consensus global.

Pour le matériel informatique, je comprends tout à fait cette remarque par rapport aux fonctionnaires qui, du jour au lendemain, se sont retrouvés en télétravail. On a eu l'occasion de l'aborder. Ici, on repart deux ans en arrière durant l'année 2020 où, effectivement, il y a eu des membres du personnel qui ont dû reprendre leur matériel informatique, c'est-à-dire des tours et du matériel un peu plus fixe plutôt que du matériel portable. À ce moment-là, on a en fait accéléré la mise à disposition de tous les fonctionnaires de matériel portable et aussi de logiciels qui permettent de travailler de manière beaucoup plus collaborative. Je comprends tout à fait que cette remarque soit identifiée ici, puisqu'elle porte sur l'année 2020, c'est-à-dire le début de la crise covid.

Je ne sais pas s'il y avait encore d'autres questions.

M. le Président. – Je pense que nous avons fait le tour de ce rapport.

Je me tourne une dernière fois vers les parlementaires pour voir s'ils ont obtenu pleine

satisfaction dans les questions qu'ils ont adressées. Y a-t-il des demandes de prises de parole complémentaires ? Peut-on en rester là ?

La parole est à M. Di Mattia.

M. Di Mattia (PS). – Juste une toute petite question, Madame la Ministre.

Il était question dans la partie 3 « Mobilité et infrastructures », mes collègues ont abordé le contrôle technique, mais il y a d'autres dossiers que M. le Médiateur a...

M. le Président. – Mme la Ministre a oublié de répondre sur le contrôle technique. Cela va venir.

La parole est à Mme la Ministre De Bue.

Mme De Bue, Ministre de la Fonction publique, de l'Informatique, de la Simplification administrative, en charge des allocations familiales, du Tourisme, du Patrimoine et de la Sécurité routière. – Je n'avais pas, me semble-t-il, de questions sur le contrôle technique. C'était sur la mise en place...

M. Di Mattia (PS). – C'est à cela que je voulais venir : un mécanisme de traçabilité du dossier.

M. le Président. – On va peut-être laisser M. Di Mattia poser la question.

(Réaction de Mme la Ministre De Bue)

Ce n'est peut-être pas ce à quoi vous vous attendiez.

La parole est à M. Di Mattia.

M. Di Mattia (PS). – Il a été question de mettre en place un mécanisme de traçabilité qui devait, à terme, permettre aux citoyens d'accéder en temps réel aux informations utiles concernant le suivi de leurs dossiers, qui peuvent être pluriels et concerner divers secteurs, dans leur espace personnel.

Un marché a été engagé en 2019 avec le projet « Avarie web ». Le développement de cet outil a accusé un certain retard, mais il devait être opérationnel à l'automne dernier.

Cette recommandation a-t-elle été rencontrée ? Le mécanisme est-il toujours envisagé ? Avez-vous eu l'occasion d'avancer depuis lors ?

M. le Président. – La parole est à Mme la Ministre De Bue.

Mme De Bue, Ministre de la Fonction publique, de l'Informatique, de la Simplification administrative, en charge des allocations familiales, du Tourisme, du Patrimoine et de la Sécurité routière. – Je voudrais m'excuser auprès de Mme Sobry parce qu'elle a explicitement posé la question. J'ai interrogé le

SPW Mobilité et Infrastructures, encore ce matin, qui me parle de deux aspects.

Le premier aspect concerne la gestion des plaintes. Un registre dématérialisé fonctionne et est pris en charge au niveau du Costra, le Comité stratégique du Service public de Wallonie. Le nombre et le type de plaintes sont remontés régulièrement au médiateur.

Le deuxième élément, c'est la gestion des avaries avec la possibilité de régler les éléments financiers d'un dossier « avarie ». Il s'agit là d'infrastructures. Un système est sur le point d'être mis en place et une mise en production informatique est prévue ces jours-ci pour les avaries.

Confiance au président et au rapporteur

M. le Président. – À l'unanimité des membres, la confiance est accordée au président et à la rapporteuse pour l'élaboration du rapport.

Je remercie M. le Médiateur, qui est attendu en Commission de l'énergie en salle 2.

La séance est suspendue.

- La séance est suspendue à 15 heures 37 minutes.

REPRISE DE LA SÉANCE

- La séance est reprise à 15 heures 38 minutes.

M. le Président. – La séance est reprise.

INTERPELLATIONS ET QUESTIONS ORALES

QUESTION ORALE DE M. DI MATTIA À MME DE BUE, MINISTRE DE LA FONCTION PUBLIQUE, DE L'INFORMATIQUE, DE LA SIMPLIFICATION ADMINISTRATIVE, EN CHARGE DES ALLOCATIONS FAMILIALES, DU TOURISME, DU PATRIMOINE ET DE LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE, SUR « LA RECRUESCENCE DU NOMBRE DE VICTIMES DE LA ROUTE EN WALLONIE »

QUESTION ORALE DE MME GALANT À MME DE BUE, MINISTRE DE LA FONCTION PUBLIQUE, DE L'INFORMATIQUE, DE LA SIMPLIFICATION ADMINISTRATIVE, EN CHARGE DES ALLOCATIONS FAMILIALES, DU TOURISME, DU PATRIMOINE ET DE LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE, SUR « LA HAUSSE SIGNIFICATIVE DES TUÉS SUR LA ROUTE EN WALLONIE »

QUESTION ORALE DE M. AGACHE À MME DE BUE, MINISTRE DE LA FONCTION PUBLIQUE, DE L'INFORMATIQUE, DE LA SIMPLIFICATION ADMINISTRATIVE, EN CHARGE DES ALLOCATIONS FAMILIALES, DU TOURISME, DU PATRIMOINE ET DE LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE, SUR « LA HAUSSE DU NOMBRE DE TUÉS SUR LES ROUTES WALLONNES »

M. le Président. – L'ordre du jour appelle les questions orales à Mme De Bue, Ministre de la Fonction publique, de l'Informatique, de la Simplification administrative, en charge des allocations familiales, du Tourisme, du Patrimoine et de la Sécurité routière, de :

- M. Di Mattia, sur « la recrudescence du nombre de victimes de la route en Wallonie » ;
- Mme Galant, sur « la hausse significative des tués sur la route en Wallonie » ;
- M. Agache, sur « la hausse du nombre de tués sur les routes wallonnes ».

La parole est à M. Di Mattia pour poser sa question.

M. Di Mattia (PS). – Madame la Ministre, le dernier baromètre de la sécurité routière dévoilé par l'Institut Vias met en évidence une augmentation significative du nombre de personnes décédées sur la route au premier trimestre 2022. Pour la seule Wallonie, le chiffre a tout simplement doublé par rapport à l'année précédente avec pas moins de 57 victimes. Si le drame de Strépy, qui nous a tous touchés, n'est pas étranger à cette recrudescence, le baromètre met en évidence une hausse importante du nombre de tués parmi les occupants de voitures âgés entre 18 et 28 ans, ce qui donne une indication assez parlante.

Pour endiguer le phénomène, vous avez indiqué vouloir instaurer, à l'instar de ce que fait la Flandre, une tolérance zéro en ce qui concerne les excès de vitesse.

L'homogénéisation de la législation sur tout le territoire belge appelle en outre la constitution d'un parquet national pour la sécurité routière afin de coordonner la répression. En réponse à la question écrite de l'une de mes collègues, vous vous êtes également déclarée favorable à une formation obligatoire ainsi qu'à la surveillance sur les réseaux sociaux et une lutte rapide et efficace à l'égard des récidivistes.

Quand comptez-vous présenter le texte qui limitera les quotas et ramènera les marges de tolérance pour les excès de vitesse à zéro ?

Quelles mesures complémentaires prévoyez-vous dans ce cadre pour contrecarrer le sentiment d'impunité actuel de certains chauffards, malheureusement beaucoup trop répandu ?

Quels moyens allez-vous dédier au renforcement des contrôles de vitesse et partant, de quelle manière réviserez-vous la stratégie d'implémentation des radars tronçons pour qu'elle impacte plus durablement le comportement des automobilistes ?

Dans l'attente de la création d'un parquet national de la sécurité routière, allez-vous interpellier le ministre fédéral de la Mobilité, afin que toute nouvelle disposition légale prise par la Wallonie ne soit plus tributaire d'un arrêté royal complémentaire pour qu'il soit réellement effectif ?

M. le Président. – La parole est à Mme Galant pour poser sa question.

Mme Galant (MR). – Madame la Ministre, selon les chiffres du dernier baromètre de la sécurité routière de l'institut Vias, le nombre de tués sur les routes a augmenté de plus de 50 % en Wallonie au cours des trois premiers mois de l'année par rapport à la même période l'an dernier.

L'année dernière était encore marquée par le covid, il faut donc nuancer ces chiffres. Cependant, le nombre de personnes décédées atteint ainsi quasiment le même niveau qu'en 2019 où nous avons 113 tués, avant la pandémie.

Cette hausse du nombre d'accidents corporels touche presque tous les usagers de la route, même si nous pouvons constater une forte augmentation significative chez les utilisateurs de trottinettes électriques ou de cyclomoteurs. Comment comptez-vous freiner cette hausse significative ? Quelles seront vos prochaines priorités afin d'enrayer cette problématique ?

La micromobilité qui concerne notamment les trottinettes a fait l'objet d'un encadrement spécifique au mois de mars avec le ministre fédéral de la Mobilité et vos homologues régionaux. À la suite de la publication de ce rapport, allez-vous demander une réunion interfédérale sur le sujet, afin de renforcer le plan All for Zero ?

M. le Président. – La parole est à M. Agache pour poser sa question.

M. Agache (Ecolo). – Madame la Ministre, dans le dernier baromètre de la sécurité de l'institut Vias, le nombre de tués sur nos routes explose. Sur les routes wallonnes, il a plus que doublé par rapport à la même période l'an dernier. L'augmentation est moins prononcée en Flandre et à Bruxelles.

Au niveau national, on relève surtout une hausse du nombre de tués parmi les occupants de voitures et dans les accidents avec un camion et des piétons. Le nombre de blessés augmente lui aussi : une hausse de 23 %. C'est le même constat pour le nombre d'accidents corporels avec une hausse de 22 %. Cette hausse considérable d'accidents corporels a lieu dans les trois Régions : en Flandre, en Wallonie et à Bruxelles. La hausse d'accidents corporels est constatée pour tous les types d'usagers, à l'exception des accidents impliquant un camion qui connaissent une petite baisse de 2 %. Le nombre d'accidents corporels impliquant des utilisateurs de trottinette électrique a triplé, et le nombre d'accidents impliquant des cyclomotoristes et des cyclistes a fortement augmenté, passant respectivement de +35 % et +22 %.

Après plusieurs années de baisse continue du nombre de morts sur nos routes, c'est une brutale augmentation qui interpelle. Quels sont les éléments d'analyse que vous pouvez nous partager qui expliqueraient cette hausse brutale ? Comment expliquer cette hausse particulièrement importante en Wallonie, alors même que la situation wallonne est déjà largement au-dessus de la moyenne ?

Quelle est la réaction du Gouvernement par rapport à une telle situation ? Une impulsion nouvelle, de la part du Gouvernement, n'est-elle pas absolument indispensable pour maîtriser et limiter la vitesse, pour réduire les comportements dangereux, pour protéger les usagers vulnérables, pour réduire la puissance et la masse des véhicules ?

La Déclaration de politique régionale a fixé un objectif ambitieux en matière de sécurité routière, celui de diminuer le nombre de décès annuels à 100 en 2030 et atteindre une « vision zéro » en 2050.

Quelles actions spécifiques mettez-vous en œuvre pour corriger le tir aussi vite que possible et respecter la trajectoire fixée par la DPR ?

M. le Président. – La parole est à Mme la Ministre De Bue.

Mme De Bue, Ministre de la Fonction publique, de l'Informatique, de la Simplification administrative, en charge des allocations familiales, du Tourisme, du Patrimoine et de la Sécurité routière. – Madame et Messieurs les Députés, je commence par le contexte dans lequel je travaille en Wallonie. Je reviendrai sur ces

chiffres interpellant puis j'aborderai avec vous les mesures.

Depuis ma prise de fonction, j'ai souhaité travailler par ordre et méthode en concertation avec toutes les parties prenantes, qu'elles soient intrarégionales, interrégionales ou fédérales. Pour rappel, des résultats en matière de sécurité routière ne peuvent être obtenus qu'à travers des actions simultanées sur les trois piliers du triangle de la sécurité routière : le comportement de l'utilisateur, l'état du véhicule et l'infrastructure.

De ce fait, au vu de la tendance de l'année 2019 qui était une tendance malheureusement à la hausse, j'ai rapidement lancé les préparatifs des états généraux de la sécurité routière en Wallonie. Ils se sont tenus en décembre 2020 et ont abouti en un rapport reprenant un ensemble de pistes d'actions. Le ministre fédéral de la Mobilité y fut associé.

Sur base des rapports des différents groupes de travail, des résultats de la consultation citoyenne, à la lumière de nos objectifs en matière de sécurité routière, à savoir de diminuer le nombre annuel de décès sur les routes wallonnes à 100 d'ici 2030 et d'atteindre une « vision zéro » pour 2050. J'ai retenu 10 mesures prioritaires à court, moyen et long termes. Ces dernières ont également été intégrées dans le plan interfédéral qui a découlé des États généraux de la sécurité routière fédérale fin 2021.

S'il est nécessaire d'améliorer les infrastructures actuelles en tenant compte des nouvelles formes de mobilité, il est tout aussi indispensable de créer des changements durables de comportements sur nos routes. Cela passe par un renforcement des actions de sensibilisation et de prévention par un accompagnement soutenu des usagers, mais également une intensification des contrôles et une effectivité des sanctions.

Ces mesures s'ajoutent au travail quotidien mené par l'ensemble des acteurs de la sécurité routière en Wallonie dans un souci commun de remplir ces objectifs. Tant les actions actuellement mises en place que celles en projet sont animées par une notion commune, qui est celle du partage de la route. Cette notion est essentielle pour diminuer l'insécurité routière et le nombre de victimes sur le réseau routier wallon. Il s'agit de ne plus se comporter uniquement comme un piéton lorsque nous marchons ou comme un automobiliste lorsque nous circulons en voiture. Il s'agit de devenir des usagers d'une route partagée, conscients des réalités et des dangers de chaque mode de déplacement, et bienveillants envers les autres.

C'est sur cette base que les différentes pistes sont échafaudées et que des actions précises sont entreprises, ou en cours d'élaboration, en vue d'améliorer la sécurité routière et diminuer le nombre d'accidents mortels sur nos routes.

Nous avons une feuille de route. Nous continuons à travailler à sa mise en œuvre.

Pour en revenir au baromètre, effectivement, vous avez raison, les chiffres de ce premier baromètre trimestriel de l'année 2022 sont mauvais. Ils sont interpellants. Il ne faut pas s'en cacher.

Je noterai toutefois que les comparaisons entre les premiers trimestres 2021 et 2022 n'ont guère de sens. Ce trimestre 2021 a été fort impacté par la crise sanitaire. Souvenez-vous que, durant le premier trimestre 2021, nous étions sous couvre-feu. L'HORECA, les discothèques, étaient fermés et le télétravail était obligatoire. Ceci implique moins d'accidents de nuit, moins de conduites sous influence et moins de trafic. Il en va de même pour les comparaisons avec l'année 2020 où le confinement était d'ailleurs plus important. Une comparaison avec 2018 et 2019 aurait plus de sens. Cette dernière étant elle-même – je l'ai déjà dit – une année peu réjouissante.

Concernant les accidents corporels, on observe moins d'accidents corporels, moins de victimes et moins de blessés qu'en 2019 et en 2018. Par contre, on observe plus de décès qu'en 2018 et très légèrement moins qu'en 2019.

J'émets encore une réserve. L'analyse du baromètre ne permet pas de tirer, à ce stade, de conclusions, car il s'agit uniquement du premier trimestre 2022.

Les données des prochains mois nous permettront de savoir s'il s'agit d'un dramatique et exceptionnel trimestre ou si, malheureusement, la tendance persiste.

En ce premier trimestre 2022, on constate une forte augmentation des accidents de nuit. On constate également une augmentation de 13 % du pourcentage de conducteurs sous influence d'alcool impliqués dans un accident corporel. Un autre élément qui ressort de l'analyse est l'augmentation de la gravité des accidents. On sait que la gravité est principalement liée à la vitesse. Vous pointez également cela dans vos questions.

La vitesse est un facteur majeur en termes d'insécurité routière, parce qu'elle intervient dans la fréquence et la gravité des accidents. Un accident mortel sur trois est dû à une vitesse excessive ou inadaptée. Nous ambitionnons un changement de comportement, tant par rapport au rapport à la vitesse de certains conducteurs que dans le respect des limites de vitesse.

Pour ce faire, outre les nombreuses campagnes de sensibilisation et de prévention, menées notamment par l'AWSR, nous avons intensifié et continuons à intensifier le nombre de radars permanents.

Depuis 2019, 270 nouveaux radars ont été installés en Wallonie :

- 50 tronçons ;
- 210 fixes ou ponctuels ;

- 10 feux.

Les installations se poursuivent au rythme d'une centaine de radars par an. Le prochain train de radars est en cours de finalisation en concertation avec les zones de police, la justice et le SPW.

Le service de location de LIDAR à destination des zones de police a, lui aussi, été intensifié depuis 2019. Il a été complété par une mise à disposition de radars préventifs indicateurs de vitesse.

Comme j'ai déjà eu l'occasion de l'indiquer à plusieurs reprises, notamment dans cette commission, j'ai insisté pour que les radars en place fonctionnent plus régulièrement, avec un objectif de fonctionner 24 heures sur 24, sept jours sur sept à terme. J'ai demandé la fin des quotas et une tolérance zéro, autre que les six kilomètres par heure de tolérance technique.

M. Di Mattia me demande où en sont les textes, mais ce sont des éléments qui relèvent du niveau fédéral et du ministre de la Justice. Cela nécessite une augmentation drastique des capacités de traitement de la justice. À cet égard, je ne peux que me réjouir de l'initiative du ministre de la Justice, qui s'est engagé à créer un parquet national de sécurité routière, à renforcer les effectifs des parquets locaux et des tribunaux de police, ainsi qu'à poursuivre la digitalisation du processus des amendes.

Le ministre de la Justice m'a affirmé sa volonté de mettre fin aux quotas et aux tolérances à terme – celles autres que les tolérances dites techniques. Des expériences pilotes ont été menées sur différents tronçons, et elles s'avèrent concluantes. Un déploiement à plus large échelle doit intervenir au plus vite. Je ne manquerai pas d'en faire état au ministre de la Justice lors de notre prochaine rencontre. La multiplication des contrôles et la sanction effective à tout écart manifeste aux règles du Code de la route amèneront à terme un changement tant dans le rapport à la vitesse de certains conducteurs que dans le respect strict des limites de vitesse.

D'autres mesures issues des dix mesures prioritaires se mettent en place progressivement. Il en va ainsi de la visibilité des abords des écoles, de la montée en puissance de l'éducation à la mobilité et à la sécurité routière, avec toutes les mesures prises, notamment par rapport à l'éducation et d'un projet pilote : les Ethyloborne, que j'ai eu l'occasion d'aborder il y a 15 jours dans cette commission.

Concernant les radars tronçons, un accent particulier a été mis sur leur déploiement dans le cadre du train de radars en préparation.

Concernant l'arrêté royal dont vous faites état, votre proposition nécessiterait une nouvelle réforme de l'État.

Concernant la micromobilité – c'est une question particulière de Mme Galant –, vu que nos dix mesures prioritaires et que le plan interfédéral de sécurité routière incluent déjà les trottinettes et les autres nouveaux engins de déplacement, il n'est pas envisagé de revoir ou d'ajouter une dimension spécifique relative à la micromobilité au sein du plan interfédéral All for Zero.

On vient de prendre toute une série de mesures qui ont été votées il y a quelques semaines au Parlement fédéral. C'est une concertation Fédéral-Régions. Rappelons que faisant suite aux états généraux de la sécurité routière, la nouvelle réglementation relative aux engins de déplacement motorisés a été adoptée le 5 mai 2022, et sera mise en application au 1er juillet 2023.

En guise de conclusion, je vous affirme que l'augmentation du nombre de tués de la circulation durant ce premier trimestre 2022 confirme dramatiquement la nécessité d'avancer au plus vite dans les démarches entreprises que je viens de rappeler au niveau fédéral et régional, en concertation avec toutes les parties au sein des différents niveaux de pouvoir.

Au niveau fédéral, un groupe de travail réunit le ministre de la Mobilité, le ministre de la Justice et la ministre de l'Intérieur pour ce qui concerne la partie fédérale.

Un deuxième groupe de travail est institué par la Conférence interministérielle de la Mobilité à laquelle je suis associée en tant que ministre de la Sécurité routière. Dans ce groupe de travail, toute une série de points concerne aussi les compétences régionales et dans lequel les Régions peuvent apporter leur avis, notamment un total soutien à la disparition des quotas ou des marges de tolérance, notamment pour les radars.

Nous poursuivons ce travail pour améliorer la coordination entre les différents niveaux de pouvoir, pour aller toujours dans ce sens d'atteindre nos objectifs et de faire en sorte qu'il y ait de moins en moins de tués sur nos routes en Wallonie.

M. le Président. – La parole est à M. Di Mattia.

M. Di Mattia (PS). – Je voudrais remercier Mme la Ministre pour avoir fait le catalogue – c'est un terme neutre – de l'ensemble des mesures et j'ai deux remarques.

La première, le découpage des compétences est compliqué. Vous dites que la proposition que j'esquisse nécessiterait une réforme de l'État. Néanmoins, les situations au niveau de la sécurité routière sont fondamentalement différentes au nord et au sud du pays, avec des infrastructures très différentes, des états des routes très différents et toute une série de moyens et de comportements différents. Je ne vais pas trop aborder

dans ma réplique cet aspect. Je voudrais vous remercier d'avancer sur toute une série de points.

La deuxième, le dernier drame nous le rappelle avec urgence, c'est de travailler les comportements. Ici, vous avez mis les trois piliers, mais celui-là me semble prioritaire. Vous avez eu l'occasion de vous exprimer à plusieurs reprises, je vous en remercie, mais cela pourrait se traduire par une sensibilisation, voire une sensibilisation forte, beaucoup plus accentuée.

M. le Président. – La parole est à Mme Galant.

Mme Galant (MR). – Je vous remercie, Madame la Ministre, pour tous ces éléments de réponse. Il est vrai que ce n'est pas toujours facile, avec l'imbrication des différentes compétences et des différents niveaux de pouvoir dans notre beau pays. Vous avez toujours insisté sur la concertation, et vous avez toujours privilégié le dialogue avec les différents niveaux de pouvoir. Dès le lendemain du drame de Strépy, vous avez pris vos responsabilités, je l'avais déjà souligné lors d'une précédente question.

Il est vrai que la formation doit continuer à être renforcée pour les personnes qui veulent obtenir leur permis de conduire. À un moment, la prévention a ses limites. Comme vous l'avez dit, il faut l'effectivité des sanctions prononcées, surtout pour les récidivistes. Mon collègue en a parlé, il y a le drame de Strépy qui nous a fort touchés, qui a fort touché le Hainaut et toute une région. J'ai pu rencontrer vendredi dernier le papa de Mathieu, qui a perdu son fils dans un accident de voiture il y a un an. Ce qui est choquant pour les familles, c'est que le lendemain du drame, le conducteur recevait son permis de conduire. Depuis un an, il roule alors que l'agenda du procès va seulement être fixé fin juin. La famille n'a toujours pas accès au dossier tant que l'agenda du procès n'est pas fixé.

Il faut se mettre à la place des victimes. Ils ont l'impression d'être démunis. On dit toujours que l'on doit laisser une seconde chance à la personne qui commet le fait. Comme expliquait le papa de Mathieu, eux n'ont pas de seconde chance de revoir leurs enfants.

C'est pour cela que je compte vraiment sur vous, Madame la Ministre, pour mettre la pression sur les différents niveaux de pouvoir, surtout sur le niveau fédéral, parce que ce sont eux qui détiennent la clé au niveau des sanctions, mais il faut une concertation. Je voudrais vous encourager, car c'est un fameux chantier et il y a beaucoup d'attentes de l'ensemble des familles de victimes.

M. le Président. – Je rappelle que la réplique, c'est une minute.

La parole est à M. Agache.

M. Agache (Ecolo). – Je remercie Mme la Ministre pour toute la réponse.

Ce qui me frappe, c'est la vitesse. Je trouve que trop souvent encore, on fait l'apologie de la vitesse. Il suffit de voir parfois certaines publications sur les réseaux sociaux, c'est affolant. Je suis tombé sur une vidéo en Allemagne de quelqu'un qui roulait à plus de 400 kilomètres par heure avec un bolide. J'étais effaré en voyant cela.

À côté de cela, prenons l'exemple français. Il y a quelques années, ils ont décidé de limiter la vitesse à 80 kilomètres par heure sur les départementales plutôt que 90, cela a entraîné une levée de boucliers. Pourtant, après quelques années, on a dénombré 130 tués en moins en 2018, 206 en 2019 par rapport à la moyenne des cinq années précédentes. On ne perd pratiquement pas de temps, on perd cinq secondes quand on passe de 90 à 80 kilomètres par heure, ce n'est pas énorme.

Même en France, le nombre de Français favorables aux 80 kilomètres par heure est passé de 30 % en 2018 à 48 % en 2020. La proportion de personnes tout à fait opposées – 20 % maintenant – a diminué de moitié.

Il y a peut-être moyen de changer notre rapport à cette vitesse et arrêter de valoriser celle-ci, notamment dans certains messages commerciaux.

M. le Président. – Je précise que, en France, c'est laissé à la liberté des départements. C'est 80 kilomètres par heure selon les départements. Je dis cela pour la précision.

M. Agache (Ecolo). – La Région wallonne est un gros département.

**QUESTION ORALE DE MME GOFFINET À
MME DE BUE, MINISTRE DE LA FONCTION
PUBLIQUE, DE L'INFORMATIQUE, DE LA
SIMPLIFICATION ADMINISTRATIVE, EN
CHARGE DES ALLOCATIONS FAMILIALES, DU
TOURISME, DU PATRIMOINE ET DE LA
SÉCURITÉ ROUTIÈRE, SUR « LES PROBLÈMES
DE CONVOCATION ET LES AMENDES
INFLIGÉES LORS DU CONTRÔLE TECHNIQUE
DES VÉHICULES »**

M. le Président. – L'ordre du jour appelle la question orale de Mme Goffinet à Mme De Bue, Ministre de la Fonction publique, de l'Informatique, de la Simplification administrative, en charge des allocations familiales, du Tourisme, du Patrimoine et de la Sécurité routière, sur « les problèmes de convocation et les amendes infligées lors du contrôle technique des véhicules ».

La parole est à Mme Goffinet pour poser sa question.

Mme Goffinet (Les Engagés). – Madame la Ministre, depuis la crise sanitaire, le passage au contrôle

technique s'avère compliqué et parfois très compliqué pour certains citoyens. Dans plusieurs centres, notamment en Brabant wallon, le délai d'attente ne permettrait pas de présenter le véhicule dans le respect des délais. Des citoyens se voient infliger une amende pour présentation du véhicule en retard alors qu'ils ont entamé les démarches dans les temps impartis.

Certains citoyens sont aussi surpris de ne plus recevoir leur convocation en format papier pour le passage au contrôle. Il est vrai que ce document n'est pas une obligation, mais il constitue pour bon nombre de conducteurs un rappel bien utile, même si la date limite de validité de certificat de visite se trouve bien reprise en gras sur le document. C'est un rappel qui permet de se dire qu'il est temps de fixer le rendez-vous pour être en ordre.

Vous avez déjà répondu en partie à une question précédente en indiquant : « Le titulaire d'un véhicule avait pris ses dispositions pour obtenir un rendez-vous dans la station de son choix dans les 10 jours ouvrables avant cette échéance et aucun supplément de retard n'était alors comptabilisé. » Comment expliquer les situations rapportées par d'autres citoyens qui se sont vus infliger des suppléments ? Avez-vous pris des dispositions, comme envoyer un rappel de la procédure aux différentes stations de contrôle technique ?

En ce qui concerne les convocations, vous aviez indiqué que le problème venait de la base de données de la Banque-carrefour des véhicules générée par le SPF Mobilité et Transports et que ce problème devait être évoqué avec le ministre fédéral de la Mobilité. Dans ce cadre, avez-vous eu l'occasion d'interpeller à ce sujet le ministre fédéral et de le sensibiliser à cette problématique ? Celui-ci a-t-il pu vous apporter des garanties concernant l'envoi de ces rappels de convocations ? Nous venons d'évoquer le fait que le citoyen ne s'y retrouve parfois pas dans la répartition des compétences. Même si la base de données est gérée au niveau fédéral, il est important d'avoir des concertations.

M. le Président. – La parole est à Mme la Ministre De Bue.

Mme De Bue, Ministre de la Fonction publique, de l'Informatique, de la Simplification administrative, en charge des allocations familiales, du Tourisme, du Patrimoine et de la Sécurité routière. – Madame la Députée, dans une démarche d'aide et d'information des obligations des propriétaires de véhicules, il est effectivement prévu qu'un rappel de la visite au contrôle technique périodique soit envoyé environ deux mois avant l'échéance. En pratique, les organismes, AIBV et Autosécurité, envoient les rappels aux titulaires des véhicules dépendant de leurs zones géographiques respectives sur la base des données provenant de la Banque-carrefour des véhicules gérée par le SPF Mobilité et Transports.

Cependant, comme j'ai eu l'occasion de l'indiquer précédemment et comme vous le relayez dans votre question, de nombreux manquements relatifs aux données reçues par les organismes ont malheureusement été constatés. Ainsi, les informations concernant le titulaire du véhicule sont parfois erronées ou certains véhicules n'apparaissent pas dans les listes reçues. Cette problématique a été relayée au cabinet du ministre Gilkinet ainsi qu'au SPF Mobilité et Transports afin d'assurer une régularisation des données.

Malgré les signalements répétés de ces anomalies à l'administration fédérale, la qualité des informations transmises n'a guère évolué jusqu'ici, de sorte que certains titulaires ne reçoivent toujours pas le rappel de présentation au contrôle technique périodique.

J'ai prévu d'évoquer à nouveau cette situation et de repréciser nos attentes lors de ma prochaine rencontre avec le ministre fédéral de la Mobilité, M. Gilkinet. Toutefois, la non-réception de ce rappel ne décharge pas le propriétaire du véhicule de ses obligations réglementaires. En effet, tout propriétaire de véhicule a la responsabilité de maintenir celui-ci en parfait ordre de fonctionnement pour la sécurité de tous les usagers. Le certificat de visite reçu lors de votre dernier passage au contrôle technique indique effectivement sa date de validité en grands caractères gras et une période pendant laquelle le passage est possible, tout en conservant la même date de référence.

De plus, si la prise de rendez-vous est effectuée plus de 10 jours ouvrables avant l'échéance et en l'absence de possibilité de rendre-vous dans la station du choix de l'utilisateur, le supplément pour présentation tardive n'est pas appliqué. Les systèmes informatiques des deux organismes sont adaptés afin qu'automatiquement, le supplément ne soit pas facturé si les conditions sont réunies.

Plusieurs dispositions sont donc prises pour faciliter le travail des propriétaires de véhicule à respecter leurs obligations en matière de contrôle technique périodique.

Annuellement, plus d'un million de véhicules sont présentés au contrôle technique périodique. Le motif d'absence du rappel de présentation au contrôle technique périodique représente seulement quelques dizaines de plaintes par mois et, dès lors, représente une faible proportion de plaintes comparativement à l'ensemble des véhicules présentés.

Néanmoins, j'invite les plaignants à se manifester auprès des centres de contrôle technique, du SPF Mobilité et Infrastructures ou, le cas échéant, auprès de mon cabinet. Cela permettra d'apporter une réponse circonstanciée aux usagers et d'étayer nos propres plaintes envers les services du Fédéral gestionnaires de la Banque carrefour des véhicules.

Je vous remercie, Madame la Députée, pour votre attention.

M. le Président. – La parole est à Mme Goffinet.

Mme Goffinet (Les Engagés). – Je vous remercie, Madame la Ministre, pour ces précisions.

Je retiens deux choses. Tout d'abord, la première, c'est que je vois que des démarches ont été faites au niveau du Fédéral, mais qu'elles n'ont pas porté leurs fruits. Je vous invite à relayer encore et encore ce souci au niveau de la banque de données et que ce point soit inscrit à l'ordre du jour pour discussion.

Deuxième élément, dans votre réponse, je comprends qu'effectivement, il peut y avoir, malgré la procédure mise en place, des amendes qui soient infligées aux personnes alors qu'elles sont dans leur bon droit. Dès lors, je pense que nous devons relayer et inviter les gens à se manifester pour porter plainte, afin qu'un suivi soit donné et que des solutions soient aussi apportées à plus long terme.

**QUESTION ORALE DE MME BERNARD À
MME DE BUE, MINISTRE DE LA FONCTION
PUBLIQUE, DE L'INFORMATIQUE, DE LA
SIMPLIFICATION ADMINISTRATIVE, EN
CHARGE DES ALLOCATIONS FAMILIALES, DU
TOURISME, DU PATRIMOINE ET DE LA
SÉCURITÉ ROUTIÈRE, SUR
« L'AUGMENTATION DES RECETTES DU
FONDS DE LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE »**

M. le Président. – L'ordre du jour appelle la question orale de Mme Bernard à Mme De Bue, Ministre de la Fonction publique, de l'Informatique, de la Simplification administrative, en charge des allocations familiales, du Tourisme, du Patrimoine et de la Sécurité routière, sur « l'augmentation des recettes du Fonds de la sécurité routière ».

La parole est à Mme Bernard pour poser sa question.

Mme Bernard (PTB). – Madame la Ministre, suite au conclave budgétaire, le Gouvernement wallon a annoncé toute une série de mesures d'économies et aussi de hausses de recettes à réaliser dans le budget wallon pour les mois à venir. Une de ces mesures concerne le Fonds de sécurité routière dont on prévoit une augmentation de recettes supplémentaire pour 7 millions d'euros, ce qui signifierait notamment une augmentation des recettes provenant des amendes liées aux contraventions au Code de la route.

On sait aussi – et vous l'avez déjà évoqué à quelques reprises ces derniers temps dans les médias – que vous voulez mener une politique plus sévère envers les personnes coupables de mauvais comportements sur les routes.

Madame la Ministre, qu'avez-vous prévu concrètement afin de pouvoir augmenter ces recettes ?

Pouvez-vous déjà nous donner quelques précisions à ce propos ?

M. le Président. – La parole est à Mme la Ministre De Bue.

Mme De Bue, Ministre de la Fonction publique, de l'Informatique, de la Simplification administrative, en charge des allocations familiales, du Tourisme, du Patrimoine et de la Sécurité routière. – Madame la Députée, je vais d'abord vous préciser comment sont répartis les moyens d'action au niveau de la sécurité routière pour la Wallonie. Dans le budget classique, il existe un programme au sein de la division organique 14 « mobilité et voies hydrauliques », le programme « actions et coordination des politiques de mobilité et de sécurité routière ». Il finance principalement les actions en matière d'éducation à la mobilité et à la sécurité routière.

Il existe ensuite le Fonds de la sécurité routière dont les recettes proviennent des redevances du secteur de la formation à la conduite automobile – donc les écoles de conduites et assimilés les brevets d'aptitude professionnelle –, du secteur de l'homologation et du contrôle technique des véhicules.

Ces recettes sont stables et identiques à celles prévues à l'initial de l'année 2022.

Enfin, le Fonds des infractions routières régional recueille, lui, les recettes provenant des amendes liées aux contraventions du Code de la route sur les routes régionales.

Ces recettes sont en augmentation, parce que l'on constate plus d'infractions et plus d'excès de vitesse. À mon estime, trois phénomènes se conjuguent pour expliquer l'augmentation du nombre de PV :

- l'augmentation des contrôles, depuis 2019, 270 nouveaux radars ont été installés en Wallonie, les installations se poursuivent au rythme d'une centaine de radars par an ;
- l'augmentation des capacités de traitement de la justice ;
- la fluidité du trafic a incité certains automobilistes à rouler à des vitesses plus élevées, singulièrement lors du premier confinement au printemps 2020.

Cinq millions de recettes complémentaires sont constatés à l'ajustement. Nous avons renoncé à en dépenser deux en plus des cinq prévus à l'initial. Après avoir recontextualisé votre question, permettez-moi d'insister sur le fait que l'objectif poursuivi n'est pas d'augmenter ces recettes, l'objectif poursuivi au travers de notre Déclaration de politique régionale est de diminuer le nombre de décès annuels à l'horizon 2030 et d'atteindre une « vision zéro » en 2050.

Pour le reste des éléments, Madame la Députée, je vais vous proposer de vous référer à la réponse à la

question des trois députés en début de séance, où je refais le point en matière de vitesse, rappelle l'impact de la vitesse sur les accidents et que l'ambition doit être un changement de comportement, tant dans le rapport à la vitesse de certains conducteurs que dans le respect strict des limites de vitesse.

Je vous oriente à nouveau vers les campagnes de sensibilisation et de prévention, qui sont de la responsabilité de l'Agence wallonne de la sécurité routière, et tout ce qui concerne les infractions et l'effectivité des sanctions, et donc le débat et les demandes que nous avons à l'égard du Fédéral, particulièrement au niveau du ministère de la Justice, par rapport au déploiement des radars ou au fait de pouvoir demander la fin des quotas et la mise en œuvre de la tolérance zéro. Je constate que j'aborde exactement les mêmes termes.

Pour conclure, les derniers résultats en matière de victimes doivent nous confirmer dramatiquement de la nécessité d'avancer au plus vite dans les démarches entreprises dans les compétences de toutes les entités concernées.

M. le Président. – La parole est à Mme Bernard.

Mme Bernard (PTB). – Je vous remercie, Madame la Ministre, pour votre réponse et pour les précisions que vous apportez. Une difficulté qui se pose ici, c'est d'un côté la volonté de lutter contre les excès de vitesse et de viser un minimum d'accidents, et donc, si possible, plus aucun décès sur les routes, et d'un autre côté, dans le cadre des réflexions budgétaires, ce qui est un peu dans la tête de M. et Mme Tout-le-Monde, à savoir que l'on augmente les contrôles et les amendes pour remplir les caisses.

C'est un équilibre difficile à rencontrer, et dans ce cadre, les missions de sensibilisation, d'information vis-à-vis du public sont à prendre en compte à large échelle.

Vous faites des efforts dans ce sens, mais je ne peux que vous encourager à les continuer pour que l'on puisse bien comprendre de quoi il s'agit vraiment quand on parle du Fonds de la sécurité routière : c'est pour empêcher les accidents graves et les décès, et peut-être pas – mais quand même – pour remplir les caisses.

**QUESTION ORALE DE M. DI MATTIA À
MME DE BUE, MINISTRE DE LA FONCTION
PUBLIQUE, DE L'INFORMATIQUE, DE LA
SIMPLIFICATION ADMINISTRATIVE, EN
CHARGE DES ALLOCATIONS FAMILIALES, DU
TOURISME, DU PATRIMOINE ET DE LA
SÉCURITÉ ROUTIÈRE, SUR « LA RÉFORME DE
LA FORMATION DES AGENTS DE LA
FONCTION PUBLIQUE WALLONNE »**

M. le Président. – L'ordre du jour appelle la question orale de M. Di Mattia à Mme De Bue, Ministre de la Fonction publique, de l'Informatique, de la Simplification administrative, en charge des allocations familiales, du Tourisme, du Patrimoine et de la Sécurité routière, sur « la réforme de la formation des agents de la fonction publique wallonne ».

La parole est à M. Di Mattia pour poser sa question.

M. Di Mattia (PS). – Madame la Ministre, les services publics, s'il est besoin de le rappeler, constituent des instruments essentiels pour la garantie de l'intérêt général et s'inscrivent comme des instruments fondamentaux de lutte contre les inégalités. C'est une conviction profonde qui est partagée par bon nombre de personnes.

Les agents qui officient au sein de ces services jouent un rôle essentiel dans la mise en œuvre des politiques multidimensionnelles décidées par les exécutifs dont ils ressortent.

Le Gouvernement wallon ne s'y est pas trompé puisqu'il aspire dans sa DPR à développer une fonction publique efficace, impartiale et forte pour remplir les missions qui sont les siennes et assurer la satisfaction des usagers.

Dans ce cadre, l'intérêt doit être porté à la valorisation et à l'attractivité des carrières offertes, ce qui passe notamment par l'implémentation pour tout le personnel de la fonction publique d'un droit à la formation tout au long de la carrière et plus spécifiquement des formations qui intègrent la culture numérique dans les tâches à réaliser.

En sa séance du 18 mai dernier, vous avez porté à l'attention du Gouvernement une note d'orientation qui aborde précisément la stratégie wallonne de formation des agents de la fonction publique pour les trois années à venir.

Confirmez-vous la volonté, à travers cette note d'orientation, d'implémenter de manière structurelle ce droit à la formation en cours de carrière au sein de la fonction publique wallonne ? Quelle place réservez-vous dans ce cadre à la formation aux outils numériques ?

Au regard des objectifs généraux en matière d'efficacité, allez-vous développer un plan de formation

comme outil de gestion et de développement des compétences, et aussi, indirectement, de la motivation du personnel ? Le cas échéant, avez-vous déjà identifié dans la note présentée des objectifs collectifs et individuels clairs qui répondent à la stratégie que vous souhaitez implémenter ?

Quelles mesures spécifiques destinez-vous à l'évaluation et à la communication de la stratégie 2022-2025 ? Comment y intégrez-vous la problématique de l'attractivité ?

M. le Président. – La parole est à Mme la Ministre De Bue.

Mme De Bue, Ministre de la Fonction publique, de l'Informatique, de la Simplification administrative, en charge des allocations familiales, du Tourisme, du Patrimoine et de la Sécurité routière. – Monsieur le Député, comme vous le précisez dans votre question, j'ai déposé une note d'orientation sur la stratégie de formation pour la séance du Gouvernement du 18 mai dernier. Cependant, cette note n'a pas encore été soumise au Gouvernement et est encore en discussion. Vous comprendrez aisément que je ne vais pas en dévoiler tous les détails aujourd'hui.

Je peux néanmoins vous indiquer que la formation, qui est un objectif repris dans l'accord de gouvernement, est une thématique à laquelle j'attache beaucoup d'importance, car elle est essentielle pour permettre à chaque agent de la fonction publique wallonne de disposer tout au long de sa carrière de compétences renforcées, mais aussi de nouvelles compétences et ainsi de s'épanouir pleinement dans son poste, voire d'évoluer vers d'autres fonctions.

Au-delà du facteur de l'attractivité, disposer d'une stratégie et d'une offre de formation forte permet in fine à l'organisation dans son ensemble de réaliser ses missions et de mettre en œuvre les politiques multidimensionnelles décidées par le Gouvernement.

Le droit à la formation que vous évoquez existe déjà structurellement puisque les agents de la fonction publique wallonne ont la possibilité de s'inscrire aux formations transversales organisées par l'École d'administration publique, l'EAP, ou de solliciter des formations spécifiques auprès de la Direction du développement et de l'accompagnement du personnel, la DDAP, au sein du SPW Support du SPW Secrétariat général.

Ma volonté via cette stratégie est de rapprocher davantage tous les acteurs wallons de la formation, que ce soit au niveau de l'École d'administration publique ou de la direction au niveau du SPW des services de formation de certaines UAP, les unités d'administration publique, autour d'objectifs communs et partagés afin de proposer une offre intégrée répondant de manière flexible et agile aux besoins exprimés par l'organisation et par les agents, de réaliser une montée en puissance en

termes de sessions disponibles et de contenu des formations, d'instaurer et de développer une culture forte de la formation visant à inciter un maximum les agents à s'inscrire dans un processus de formation.

La stratégie en projet sera déclinée en objectifs stratégiques et opérationnels en lien avec l'attractivité, l'efficacité et le bien-être, et devra être opérationnalisée dans un deuxième temps. C'est dans le cadre de ces travaux d'opérationnalisation que seront détaillées les mesures de communication et d'évaluation.

Sans trop m'avancer, je peux déjà vous affirmer qu'une attention particulière sera réservée aux formations en matière de gestion de crise suite aux recommandations de la Commission d'enquête sur les inondations.

M. le Président. – La parole est à M. Di Mattia.

M. Di Mattia (PS). – Je remercie Mme la Ministre pour les éléments de réponse et je comprends parfaitement que, si c'est une note d'orientation qui n'est pas encore officiellement soumise au Gouvernement, vous gardiez la teneur pour le Gouvernement.

Je note simplement, Madame la Ministre, que vous ne répondez pas directement par rapport aux formations pour les outils numériques. J'imagine donc que cela fait sans doute partie des priorités, ou alors c'est un oubli dans votre réponse.

(Réaction de Mme la Ministre De Bue)

Oui ? C'est dans les orientations. C'est très bien.

Par ailleurs, si les objectifs généraux et les principes font une certaine unanimité, à savoir attractivité, efficacité, bien-être et perspective de carrière, le fait de développer une culture forte de la formation laisse sous-entendre qu'il y a quand même un chantier encore à mettre en place. Je dirais que c'est parfaitement légitime de pouvoir le planifier. Nous serons donc impatients de pouvoir lire cette note d'orientation. Nous vous faisons confiance pour rejoindre les objectifs ambitieux que vous avez mentionnés.

QUESTION ORALE DE M. DESQUESNES À MME DE BUE, MINISTRE DE LA FONCTION PUBLIQUE, DE L'INFORMATIQUE, DE LA SIMPLIFICATION ADMINISTRATIVE, EN CHARGE DES ALLOCATIONS FAMILIALES, DU TOURISME, DU PATRIMOINE ET DE LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE, SUR « LA POLITIQUE DE RECRUTEMENT DU GOUVERNEMENT À TOUR DE BRAS DE NOUVEAUX AGENTS SOUS CONTRAT D'EXPERTISE OU DE BESOIN EXCEPTIONNEL ET TEMPORAIRE »

M. le Président. – L'ordre du jour appelle la question orale de M. Desquesnes à Mme De Bue, Ministre de la Fonction publique, de l'Informatique, de la Simplification administrative, en charge des allocations familiales, du Tourisme, du Patrimoine et de la Sécurité routière, sur « la politique de recrutement du Gouvernement à tour de bras de nouveaux agents sous contrat d'expertise ou de besoin exceptionnel et temporaire ».

La parole est à M. Desquesnes pour poser sa question.

M. Desquesnes (Les Engagés). – Madame la Ministre, effectivement, j'ai été un peu surpris, au fil des mois et des ordres du jour du Gouvernement et des notifications dont on peut prendre connaissance, par une espèce d'inflation du recours à des procédures dérogatoires au recrutement dans la fonction publique.

Depuis six mois, ce ne sont pas moins de 16 décisions – ce sont celles que j'ai répertoriées, sans doute que certaines m'ont échappé – du Gouvernement wallon qui ont concerné des recrutements en dehors de la procédure normale de recrutement, sous diverses formes de contrats à durée déterminée, dans un certain nombre de cas de contrats à durée indéterminée, de contrats d'experts ou d'expertise et des contrats – cerise sur le gâteau – « à durée indéterminée pour besoins exceptionnels et temporaires », pour reprendre textuellement l'intitulé de la notification du Gouvernement wallon, ce qui est extrêmement étrange et contradictoire.

Ces décisions concernent l'engagement de plus de 180 nouveaux agents et, de nouveau, s'inscrivent en dehors des procédures de remplacement avec un impact budgétaire qui, selon mes estimations, s'élève à plus de 10 millions d'euros de coûts annuels.

Pourquoi, à votre initiative ou avec votre accord en tant que ministre de la Fonction publique, une telle succession de décisions d'augmentation de la fonction publique en Wallonie sont-elles prises ? Fondamentalement, derrière ces mécanismes dérogatoires, la question que je vous adresse est bien sûr celle de la maîtrise de la fonction publique. On sait que les budgets ne sont pas extensibles à l'infini. Le Gouvernement vient de passer sous les fourches

caudines d'un ajustement budgétaire dont nous aurons certainement à reparler, mais l'augmentation du nombre d'agents dans la fonction publique constitue un mécanisme de dérive budgétaire.

Quels sont donc les chiffres de l'évolution de la fonction publique wallonne, celle du SPW, celle que vous avez sous maîtrise ? Je ne vous demande pas les chiffres des UAP depuis septembre 2019, depuis deux ans et demi que vous êtes ministre de la Fonction publique.

Combien sont des contractuels ? Combien ont été engagés sous le régime normal, c'est-à-dire le recrutement statutaire par le biais de mécanismes de remplacement ?

Je voudrais également mettre les décisions des six derniers mois en perspective avec l'engagement de la DPR qui n'allait pas dans le sens de recrutements complémentaires et supplémentaires. Au contraire, sur le plan de l'organisation du SPW, dit votre DPR, « le Gouvernement veillera à mettre en œuvre le principe des enveloppes de personnel de manière à responsabiliser chaque département, à opérer des choix stratégiques et de long terme en matière d'organisation et de personnel ». Bref, tout le contraire de ce que, semaine après semaine, votre Gouvernement décide d'engager ponctuellement ; ce qui est une dérogation à la logique de responsabilisation par enveloppe budgétaire.

Comment comprendre dès lors ces décisions récurrentes de votre Gouvernement d'engager à tour de bras des agents en dehors de ce principe d'enveloppe de responsabilisation ?

Il y a bien sûr des profils qui n'existent pas au sein du SPW ou des UAP, mais pourquoi n'y a-t-il pas davantage d'investissements dans la formation ? Cela rejoint sous certains aspects les considérations évoquées par mon collègue, M. Di Mattia, il y a quelques instants, pour une fonction publique agile.

J'imagine que, dans les recommandations de Roland Berger sur la procédure budget base zéro, il y a la logique de dire que tel service de l'administration n'est plus une priorité. Par contre, il faut réallouer les moyens de la fonction publique vers telle autre direction, tel autre service ou tel autre département. Dans ce cadre, ne pas décider que l'on recrute dans un endroit, mais que l'on ne remplace plus ou que l'on va fermer le service dans un autre endroit.

Dans la réponse précédente, je vous ai entendue dire que vous voulez inciter. Cependant, dans un certain nombre de cas, si l'on décide de fermer des services, c'est plus que de l'incitation : c'est un schéma et un chemin vers la requalification vers des emplois pour obtenir les compétences pour accéder à ces éléments.

Qu'attendez-vous pour mettre en œuvre les recommandations du bureau Roland Berger dans le cadre du budget base zéro dans la fonction publique ?

M. le Président. – La parole est à Mme la Ministre De Bue.

Mme De Bue, Ministre de la Fonction publique, de l'Informatique, de la Simplification administrative, en charge des allocations familiales, du Tourisme, du Patrimoine et de la Sécurité routière. – Monsieur le Député, le Gouvernement, au travers de sa Déclaration de politique régionale, s'est engagé à une certaine maîtrise des effectifs de la fonction publique wallonne en responsabilisant l'administration via les enveloppes de personnel. C'était sans compter les crises successives du covid et des inondations que l'on peut qualifier de crises majeures et historiques en termes d'intensité et d'impacts dans la durée.

Le Plan de relance wallon, le PRW, qui a été élaboré et renforcé dans ce contexte particulier se devait d'être à la hauteur des enjeux de relance économique, sociale et environnementale. Pour mener à bien ce Plan de relance ambitieux, le Gouvernement a pris ses responsabilités en débloquent des budgets conséquents, au-delà du Plan européen de relance et de résilience, mais également en ayant recours à des renforts en ressources humaines via l'engagement d'agents contractuels vu le besoin de réactivité. La majorité de ces emplois contractuels sont à durée déterminée afin de répondre aux besoins urgents et aux objectifs du PRW à court terme sans impacter le budget de la Région wallonne sur le long terme.

À cet égard, je précise que le type et la durée des contrats de travail sont des aspects complémentaires et que le recours à des contrats de travail pour besoins exceptionnels et temporaires à durée indéterminée s'explique par le fait qu'il n'est pas possible de fixer précisément la durée du contrat au moment de la décision.

En ce qui concerne l'évolution chiffrée de la fonction publique wallonne, si vous désirez une analyse plus détaillée de celle-ci, il me paraît plus opportun de vous la fournir sous forme écrite.

Quant à l'enveloppe des plans de personnel à laquelle vous faites référence, celle-ci permet à chaque responsable d'entité de gérer le remplacement de ses propres agents lors des départs à la pension, des démissions, voire des décès, en fonction des besoins de ses services pour réaliser les missions courantes. Dans ce cadre, il est possible que le responsable décide de ne pas remplacer un agent dans un service et de créer un nouveau poste dans un autre service. Au vu des objectifs du PRW qui se sont ajoutés à ces missions courantes, il est apparu essentiel d'engager du personnel supplémentaire.

Les mécanismes de mutation et de mobilité existent et fonctionnent au sein de la fonction publique

wallonne, mais il est vrai que le principe d'agilité dans lequel s'inscrit le service public depuis quelques années pourrait davantage s'appliquer à ces mécanismes en veillant à l'adéquation avec les règles du Code de la fonction publique.

Aujourd'hui, la gestion des ressources humaines, qui est un élément central dans la mise en œuvre des politiques, doit pouvoir s'appuyer sur des outils permettant de réaliser une gestion efficace des effectifs et des compétences en toute agilité et sur une offre de formation en adéquation avec les besoins – élément auquel je faisais référence dans ma réponse à la question précédente, que vous avez attentivement écoutée – ; objectifs sur lesquels je travaille avec les services de l'administration.

Enfin, concernant les résultats de l'exercice BBZ mené par le consortium Berger-Deloitte, le Gouvernement a approuvé le 18 mai dernier les leviers B identifiés dans le cadre de la quatrième vague et la dernière vague. J'attends que le consortium fournisse les résultats consolidés des quatre vagues reprenant l'ensemble des plans d'action ainsi que le détail des impacts ressources humaines relatifs aux leviers identifiés. Les réaffectations de personnel ne pourront se faire qu'au fur et à mesure des actions de mise en œuvre afin de veiller à une gestion humaine et adaptée de ces réaffectations de personnes. Le projet d'accompagnement RH initié dans le cadre du BBZ est en cours au sein du SPW Secrétariat général et permettra, le moment venu, d'accompagner au mieux les agents et les services impactés par les leviers BBZ.

M. le Président. – La parole est à M. Desquesnes.

M. Desquesnes (Les Engagés). – Je vous remercie, Madame la Ministre, pour votre réponse. Je reste un peu frustré, évidemment, parce que vous ne donnez aucun chiffre sur l'évolution des agents relevant du SPW. Je vais donc vous adresser une question écrite, puisque je n'ai pas reçu de réponse à ma question orale. J'espère que vous ne voulez pas cacher ces chiffres. Je m'étonne un peu de ne pas les avoir.

Sur le reste, j'entends que vous reconnaissez qu'il y a une nécessité de développer davantage l'agilité au sein du SPW, a fortiori si vous voulez transposer les recommandations du projet budget base zéro, qui implique, quelque part, à un moment donné, de renoncer à certains domaines d'action pour réorienter les moyens vers d'autres. Je pense donc que, en ce qui concerne les éléments de formation notamment et de préparation du personnel à cette agilité, il y a un vrai travail urgent à réaliser.

Enfin, en ce qui concerne les motivations pour lesquelles vous recrutez du personnel à durée déterminée, voire à durée indéterminée pour besoin exceptionnel et temporaire, j'entends les inondations, le PRW, et cetera, mais je crains que, malheureusement,

les décisions qui soient prises ne se transforment, effectivement, pour les personnes concernées, pour leur donner de la perspective, en véritables contrats à durée indéterminée, ce qui provoquera une augmentation et une non-maîtrise des dépenses de personnel en fonction publique. Il me semble que, si le Gouvernement décide d'engager davantage des personnes, il faut que, par ailleurs, il y ait des décisions, plus importantes, de ne pas remplacer dans d'autres services.

**QUESTION ORALE DE MME GOFFINET À
MME DE BUE, MINISTRE DE LA FONCTION
PUBLIQUE, DE L'INFORMATIQUE, DE LA
SIMPLIFICATION ADMINISTRATIVE, EN
CHARGE DES ALLOCATIONS FAMILIALES, DU
TOURISME, DU PATRIMOINE ET DE LA
SÉCURITÉ ROUTIÈRE, SUR « LA MISE EN
ŒUVRE DE LA RÉDUCTION STRUCTURELLE
ET CUMULATIVE DES DÉPENSES DANS LES
COMPÉTENCES RELEVANT DE
MME LA MINISTRE »**

M. le Président. – L'ordre du jour appelle la question orale de Mme Goffinet à Mme De Bue, Ministre de la Fonction publique, de l'Informatique, de la Simplification administrative, en charge des allocations familiales, du Tourisme, du Patrimoine et de la Sécurité routière, sur « la mise en œuvre de la réduction structurelle et cumulative des dépenses dans les compétences relevant de Mme la Ministre ».

La parole est à Mme Goffinet pour poser sa question.

Mme Goffinet (Les Engagés). – Madame la Ministre, le 23 mai dernier, le ministre-président, les vice-présidents et le ministre du Budget ont présenté les principales orientations de l'ajustement budgétaire. Cet exercice était l'occasion pour le Gouvernement de mettre en œuvre, pour la première fois, l'engagement, suivant les recommandations de la Commission externe de la dette et des finances publiques, de procéder à une réduction structurelle et cumulative des dépenses de minimum 150 millions d'euros par an.

Quand on lit le tableau communiqué par le Gouvernement, on constate que certaines économies proposées vous concernent en partie ou concernent, du moins, certaines de vos compétences.

Quel sera le montant des contributions des administrations relevant de votre compétence à la maîtrise des dépenses de fonctionnement ?

Pouvez-vous aussi nous indiquer quel sera le montant des contributions des UAP qui relèvent également de votre compétence à la maîtrise de ces dépenses de fonctionnement ?

Quel sera l'impact de l'adaptation des moyens versés pour les programmes de financement alternatifs ? J'aimerais connaître aussi le détail des programmes visés et l'ampleur de la réduction pour chacun de ces programmes.

Il semble donc que les moyens seront économisés suite à l'état d'avancement de certains investissements. Pourriez-vous le confirmer ? Des projets propres à vos compétences sont-ils concernés ? Si oui, lesquels et pour quels montants ?

Enfin, je voudrais connaître l'objectif chiffré sur ces 150 millions d'euros pour 2022.

M. le Président. – La parole est à Mme la Ministre De Bue.

Mme De Bue, Ministre de la Fonction publique, de l'Informatique, de la Simplification administrative, en charge des allocations familiales, du Tourisme, du Patrimoine et de la Sécurité routière. – Madame la Députée, pour ce qui relève de mes compétences et en ce qui concerne les économies structurelles que j'ai apportées aux budgets qui m'incombent, je propose de ne pas anticiper le débat qui aura lieu lors de la commission budgétaire afférente à mes matières dans le cadre des débats portant sur le premier budget ajusté 2022 de la Région wallonne.

Pour le surplus, je peux néanmoins confirmer que les pistes d'économies retenues dans le présent ajusté concernent la moindre indexation de certaines subventions, une limitation dans les prélèvements dans le cadre du CRAC financement alternatif et des efforts complémentaires dans le cadre de fonds budgétaires au sein des administrations ainsi que via les soldes SEC de certaines unités d'administration publique.

M. le Président. – La parole est à Mme Goffinet.

Mme Goffinet (Les Engagés). – Je reste sur ma faim parce qu'il y a une communication du Gouvernement à la matière et, aujourd'hui, le ministre en charge du Budget, M. Dolimont, a annoncé que les efforts étaient chiffrés pour chaque ministre. J'avais espéré obtenir, de votre part, l'objectif qu'il vous avait été demandé d'atteindre.

QUESTION ORALE DE MME BERNARD À MME DE BUE, MINISTRE DE LA FONCTION PUBLIQUE, DE L'INFORMATIQUE, DE LA SIMPLIFICATION ADMINISTRATIVE, EN CHARGE DES ALLOCATIONS FAMILIALES, DU TOURISME, DU PATRIMOINE ET DE LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE, SUR « LA JOURNÉE D'ACTION SYNDICALE DANS LES SERVICES PUBLICS LE 31 MAI »

M. le Président. – L'ordre du jour appelle la question orale de Mme Bernard à Mme De Bue, Ministre de la Fonction publique, de l'Informatique, de la Simplification administrative, en charge des allocations familiales, du Tourisme, du Patrimoine et de la Sécurité routière, sur « la journée d'action syndicale dans les services publics le 31 mai ».

La parole est à Mme Bernard pour poser sa question.

Mme Bernard (PTB). – Madame la Ministre, la CGSP fédérale a lancé un préavis de grève le 31 mai pour l'ensemble des services publics, fédéraux, régionaux et communautaires.

Leurs revendications concernent notamment une amélioration du pouvoir d'achat, plus de respect pour le dialogue social et plus d'investissements dans les services publics après les crises récentes. Pour ce qui concerne cette dernière revendication, les syndicats évoquent notamment les réductions de personnel ces dernières décennies qui ont rendu la charge de travail plus lourde. Ils évoquent donc le besoin de recruter du personnel supplémentaire et de disposer de davantage de moyens financiers pour pouvoir faire leur travail correctement.

Or, lors de la présentation des travaux du dernier conclave budgétaire, le Gouvernement wallon a annoncé plus de 38 millions d'euros d'économies à réaliser sur les frais de fonctionnement des différents SPW et UAP.

Pourquoi annoncer un plan d'économies sur les dépenses de fonctionnement des administrations alors que les revendications du terrain vous demandent justement l'inverse ?

Comment allez-vous concilier cet impératif de moyens supplémentaires avec celui des économies à réaliser ?

M. le Président. – La parole est à Mme la Ministre De Bue.

Mme De Bue, Ministre de la Fonction publique, de l'Informatique, de la Simplification administrative, en charge des allocations familiales, du Tourisme, du Patrimoine et de la Sécurité routière. – Madame la Députée, la journée d'action syndicale du 31 mai 2022 dépasse largement la fonction publique wallonne et l'on peut comprendre que la période troublée que nous

vivons depuis plus de deux ans, marquée par l'inflation galopante de ces derniers mois, la hausse du coût de l'énergie, inquiète l'ensemble des travailleurs, pas uniquement ceux de la fonction publique et les organisations syndicales représentatives.

Je pense toutefois que l'attitude du Gouvernement wallon à l'égard de son personnel ne peut être sérieusement mise en cause.

J'en veux pour preuve que dans le cadre de la pandémie, le Gouvernement a veillé à assurer une gestion humaine de la crise en adaptant continuellement l'organisation du travail de manière à préserver tant le bien-être des travailleurs que le service à la population. Le pouvoir d'achat des membres du personnel a été préservé et il n'y a pas eu de recours au chômage temporaire. L'actuel Gouvernement n'a pas fixé de norme de remplacement comme c'était précédemment le cas. Tout départ définitif d'un agent alimente une enveloppe qui permet de procéder à des remplacements.

En outre, dans le cadre de son ambitieux Plan de relance et de la reconstruction de la Wallonie, le Gouvernement a montré l'importance qu'il accorde à un service public fort et lancé des campagnes d'engagements particulièrement importantes.

Comme c'est évoqué dans le cadre d'autres questions orales, le Gouvernement a sensiblement élargi le dispositif permettant la statutarisation des agents contractuels, l'indemnité de télétravail a été sensiblement revalorisée, les régimes de congés ont été actualisés, notamment le congé pour le deuil d'un enfant et le congé parental à dixième temps.

Le Gouvernement a en outre lancé le processus pour adopter un mécanisme de protection des lanceurs d'alerte qui soit véritablement protecteur et ne se limitant pas aux violations des normes européennes. Même s'il y a eu quelques blocages, les Comités de secteurs XVI et supérieurs de concertation se réunissent régulièrement et donnent lieu à des débats constructifs, sans oublier tout ce qui est concerté au niveau des Comités de concertation de base.

La période, elle est difficile. Elle est difficile pour tout le monde et l'inquiétude des travailleurs est bien sûr légitime. Je vous confirme que je fais tout ce qui est en mon pouvoir pour répondre à ces inquiétudes, compte tenu des moyens et des disponibilités du Gouvernement.

Pour le surplus, je propose de ne pas anticiper le débat qui aura lieu lors de la commission budgétaire afférente à mes matières et lors duquel vous pourrez constater qu'il n'est pas prévu de rogner sur les crédits de la fonction publique.

Les économies qui sont envisagées globalement au niveau du budget wallon seront des mesures transversales qui concernent tous les départements et qui portent sur les frais de fonctionnement.

Adopter, Madame la Députée, une attitude responsable en matière de gestion budgétaire, c'est aussi préserver les emplois de demain et un service public de qualité.

M. le Président. – La parole est à Mme Bernard.

Mme Bernard (PTB). – Je vous remercie, Madame la Ministre. J'entends bien l'énumération de toutes les mesures par rapport au service public. Il n'empêche que le malaise est toujours là. Ils seront demain en grève et, d'après ce que j'ai compris, il y aura une mobilisation assez importante devant les administrations et autres services.

Je pense qu'il y a la question de la charge de travail qui reste importante, l'inquiétude par rapport à ce fameux budget base zéro dont les organisations syndicales disent ne pas avoir d'information concrète. C'est donc l'incertitude qui est vraiment le moteur de la mobilisation.

Ensuite, il y a évidemment les choix budgétaires faits par le Gouvernement wallon. Même si vous dites qu'il y a un respect de la fonction publique, il y a besoin de plus de moyens et les choix budgétaires du Gouvernement wallon ne sont pas ceux-là. Il y a plutôt un choix de continuer à subventionner les grandes entreprises, mais cela fera, effectivement, l'objet de débats lors de la commission sur le budget.

**INTERPELLATION DE M. ANTOINE À
MME DE BUE, MINISTRE DE LA FONCTION
PUBLIQUE, DE L'INFORMATIQUE, DE LA
SIMPLIFICATION ADMINISTRATIVE, EN
CHARGE DES ALLOCATIONS FAMILIALES, DU
TOURISME, DU PATRIMOINE ET DE LA
SÉCURITÉ ROUTIÈRE, SUR « LE COÛT
EXORBITANT DE LA STATUTARISATION DES
AGENTS POUR LA FONCTION PUBLIQUE
WALLONNE »**

M. le Président. – L'ordre du jour appelle l'interpellation de M. Antoine à Mme De Bue, Ministre de la Fonction publique, de l'Informatique, de la Simplification administrative, en charge des allocations familiales, du Tourisme, du Patrimoine et de la Sécurité routière, sur « le coût exorbitant de la statutarisation des agents pour la fonction publique wallonne ».

Mmes Sobry, Bernard et M. Di Mattia se joignent à l'interpellation.

La parole est à M. Antoine pour développer son interpellation.

M. Antoine (Les Engagés). – Madame la Ministre, je sors du débat budgétaire, de la présentation par votre collègue, M. Dolimont qui, effectivement, nous a

renvoyés vers chacun des ministres pour obtenir la précision des efforts qui les concernaient chacun.

C'est ainsi que ce compte budgétaire, semble-t-il, a été traversé par une série de mauvaises nouvelles qui ont particulièrement affecté l'exercice budgétaire : la campagne de vaccination, l'accueil des réfugiés ukrainiens, les indexations à répétitions des dépenses de personnel et des coûts de fonctionnement, la flambée des coûts énergétiques, le relèvement des taux d'intérêt. Ce sont là un certain nombre de difficultés que le ministre Dolimont vient de nous rappeler.

Parmi ces dépenses, je souhaiterais ajouter, Madame la Ministre, très modestement, une facture qui était attendue par certains et redoutée par d'autres et qui, indiscutablement, suscite un emballement des dépenses, sinon cette année-ci, dans les prochaines années, à savoir celle de l'accélération administrative du passage du régime contractuel à celui de statutaire pour des centaines d'agents wallons, que ce soit au sein du SPW ou encore dans celui de nombreuses UAP.

Pour nombre de ministres, la surprise fut grande tant pour le nombre d'agents concernés que pour les surcoûts en termes de cotisations de pension. En cause, la modification de l'article 119^{quater} du Code de la fonction publique qui, pour faire bref, simplifie grandement la voie vers la statutarisation.

Rappelons que ce dispositif a été sèchement tacleé par le Conseil d'État qui le considérait comme anticonstitutionnel puisqu'il était en rupture avec le principe d'égalité de traitement face à l'emploi public. La comparaison est très simple : un contractuel n'avait besoin de la réussite que d'un seul examen tandis que quelqu'un qui n'est pas membre de notre administration ou d'une UAP devait parcourir tout un procédé de recrutement avec plusieurs examens, ce qui n'était pas le cas des contractuels.

De ce fait, il semblerait que l'ensemble des administrations wallonnes connaissent aujourd'hui un bond assez inédit du taux d'agents nommés à titre définitif dans leurs effectifs puisque les conditions de nomination ont été considérablement allégées. Certes, c'est une excellente nouvelle pour les travailleurs contractuels dont je comprends l'entière satisfaction. Cependant, ironie du sort, cette modification de contractuel vers statutaire intervient à un moment où le Gouvernement wallon connaît l'une de ses plus graves crises financières, et ce, sans parler des autres éléments du Plan de relance, des inondations et de la crise énergétique.

Il me semble important, Madame la Ministre, que l'on puisse dès lors assurer une certaine prévisibilité budgétaire liée à cette facilitation de l'emploi statutaire.

Autre paradoxe, on constate que la Flandre va totalement à contresens de cette évolution en privilégiant l'emploi contractuel dans sa fonction

publique locale et régionale depuis 2011, à telle enseigne que le Gouvernement flamand ne veut plus de statutaires dans sa fonction publique, tant pour sa rigidité administrative et disciplinaire que pour son coût considérable dans le financement des pensions des statutaires qui, rappelons-le, va se multiplier par trois d'ici 2030. Autrement dit, nous risquons de ne plus avoir d'actifs statutaires principalement en Wallonie, probablement un peu à Bruxelles et plus du tout en Flandre, laissant finalement sur les seuls agents statutaires du sud du pays le soin de payer les pensions des statutaires flamands puisque nous sommes dans une enveloppe fermée dans ce régime de pensions.

Quelles sont aujourd'hui les conséquences budgétaires pour la Région et singulièrement pour de très nombreux organismes publics qui devront supporter un coût social supplémentaire engendré par une participation croissante au pool des parastataux ?

Confirmez-vous que, lors du dernier conclave budgétaire, une décision est tombée à propos de ces dépenses budgétaires ? Elles devraient être impactées sur les réserves disponibles des UAP, quitte, le cas échéant, à dégrader leur solde SEC puisqu'elles auraient moins de valorisation dans le périmètre consolidé, renvoyant aux exercices futurs le financement structurel de ces nouvelles charges.

Pour le SPW, car il n'y a pas là de trésorerie particulière, avez-vous obtenu des moyens supplémentaires ? Sinon, comment allez-vous faire face à cette augmentation du coût de ces statutaires ? Combien d'agents sont concernés par ce basculement ?

Allez-vous maintenir ce dispositif au fondement juridique contestable ou allez-vous envisager une refonte de celui-ci ? Quoi qu'il en soit, une estimation pluriannuelle des surcoûts prévisibles au sein de la fonction publique wallonne a-t-elle déjà été effectuée ou est-elle à l'ordre du jour ? Pensez-vous que cette ouverture répond aux enjeux fondamentaux d'une administration moderne, agile et efficace ?

M. le Président. – La parole est à Mme Sobry qui a demandé à se joindre à l'interpellation.

Mme Sobry (MR). – Madame la Ministre, l'article visé est d'application dans le Code de la fonction publique depuis des décennies. La possibilité de statutariser du personnel contractuel sur l'emploi qu'il occupe contractuellement pour une durée indéterminée, s'il satisfait à la réussite d'une épreuve Selor, a été défendue par les familles politiques traditionnelles de l'époque, à savoir le PS, le PSC et le PRL. Par ailleurs, le principe du statut a toujours été affirmé et soutenu par le cdH – Les Engagés aujourd'hui – dans toutes les majorités régionales auxquelles il a participé.

Je dois dire que l'interpellation de M. Antoine a de quoi surprendre et – je ne voudrais pas être impolie – presque faire sourire. En effet, ce dossier

d'élargissement de la mesure de l'article 119^{quater} du Code de la Fonction publique wallonne a été porté par le Gouvernement PS-cdH 2014-2017, d'abord sous l'impulsion du ministre de la Fonction publique Christophe Lacroix et puis, suite au changement de majorité à la Région, sous Alda Greoli qui, en juillet 2018, portait le dossier devant le Gouvernement wallon. On entendait parler, dans l'interpellation de M. Antoine, de paradoxe, je trouve qu'ici ce n'est pas mal.

Quelques dates de rappel qui sont importantes. Le 19 septembre 2016, on signait la convention sectorielle 2013-2016 dont le volet qualitatif portait sur l'élargissement de la mesure de cet article 119^{quater}. Le 16 mars 2017, le Gouvernement adoptait en première lecture un projet d'AGW qui modifiait cet article. Le 24 mai 2017, toujours, le Gouvernement adoptait, en deuxième lecture, le projet d'AGW. Ce texte avait fait l'objet d'un protocole d'accord de la part des organisations syndicales. Le 20 juillet de la même année, le projet d'AGW a été déposé au Gouvernement pour approbation en troisième lecture, mais le point est resté non abouti. On est au moment de la fin de la majorité PS-cdH.

Le 5 juillet 2018, les principes qui portent sur l'élargissement de la mesure de l'article 119^{quater} ont évolué vers un projet d'AGW qui insérait un nouvel article au sein du Code de la fonction publique wallonne et ont été déposés au Gouvernement pour approbation en troisième lecture, mais le point est également resté non abouti.

Depuis, les choses ont bougé et le dossier a été repris sous cette législature sous l'impulsion des organisations syndicales. Il paraît évident d'offrir des perspectives aux contractuels engagés dans le même poste depuis plusieurs années, pour un poste qui a été soumis à publicité et pour lequel ils ont été classés pour son obtention.

Par ailleurs, la remarque par rapport au Conseil d'État que le député Antoine met en exergue, selon laquelle le Conseil d'État aurait considéré ce dispositif inconstitutionnel, est erronée. C'est là que mes dates de rappel un peu barbantes, je m'en excuse, ont leur importance puisque cette remarque avait été formulée par le Conseil d'État dans son avis du 10 juillet 2017, à savoir lorsque le dispositif lui avait été présenté par le ministre Lacroix.

Entre-temps, non seulement le Gouvernement a largement argumenté sur cet avis, mais de plus, le dispositif a considérablement évolué. Par rapport au coût, au niveau des rémunérations au niveau du SPW, je pense qu'un agent statutaire a un coût budgétaire qui est moindre qu'un membre du personnel contractuel. Au niveau des UAP, la disposition pourrait effectivement entraîner un coût en fonction des cotisations patronales. Au niveau des pensions, je ne vois pas bien l'impact

pour le niveau régional puisque la prise en charge des pensions revient à l'ONSS et est donc supportée par la sécurité sociale fédérale.

Je vous remercie de m'avoir laissé terminer, Monsieur le Président, parce que c'est sur ces points que j'aurais voulu demander à la ministre de nous faire un état des lieux et de nous donner sa position. Merci.

M. le Président. – Je ferai preuve de la même mansuétude à l'égard de vos collègues.

La parole est à Mme Bernard qui a demandé à se joindre à l'interpellation.

Mme Bernard (PTB). – Je voudrais effectivement exprimer mon désaccord avec la vision présentée par M. Antoine. Ce n'est pas un secret, le PTB est un fervent défenseur du statut dans la fonction publique. On vient de parler de l'article 119^{quater} et sa modification a permis un pas en avant vers davantage de nominations, ce qui était une revendication syndicale de longue date. Je pense que c'est dans ce sens qu'il faut continuer à progresser.

Monsieur Antoine, les agents statutaires ne représentent pas un coût exorbitant, ils sont même en ce qui concerne la fonction publique wallonne 18 % « moins chers » que les contractuels. Ce ne sont donc pas des travailleurs qui coûtent, ce sont eux qui font tourner les services aux citoyens, qui conduisent les enfants à l'école ou leurs parents au travail, qui aident les travailleurs sans emploi à retrouver un boulot, qui entretiennent nos voies navigables et nos routes, notre patrimoine, et j'en passe.

Le statut ce n'est pas une rigidité administrative et disciplinaire, comme vous le dites, mais bien un instrument qui permet aux agents d'être protégés de l'arbitraire des autorités politiques dans leur travail et qui leur donne une sécurité pour pouvoir organiser leur vie de tous les jours.

Ces travailleurs méritent le respect et vous, vous proposez d'économiser encore sur leurs conditions de travail, alors qu'ils ont déjà connu de nombreux reculs à ce niveau-là depuis plusieurs années, alors même que les syndicats de tous les services publics vont se mobiliser demain en demandant notamment plus de moyens et plus de personnel. On vient justement d'en parler.

Plus que jamais, nous devons défendre une fonction publique statutaire comme étant « la seule fonction publique moderne et efficace », pour vous paraphraser.

Il reste cependant deux questions que je souhaiterais adresser à Mme la Ministre. Celles-ci rejoignent certaines de M. Antoine, même si je ne suis pas d'accord du tout avec son constat. Madame la Ministre, pouvez-vous faire le point sur le nombre de statutarisations qui

ont été permises par la modification de l'article 119^{quater} ?

Comment avez-vous prévu de financer cet élargissement du statut ? Avez-vous bien tous les moyens prévus pour continuer dans cette voie malgré les propositions d'économies énoncées lors du conclave budgétaire ?

M. le Président. – La parole est à M. Di Mattia qui a demandé à se joindre à l'interpellation.

M. Di Mattia (PS). – Je serai également assez bref puisque beaucoup de choses ont été dites par ma collègue, Mme Sobry, notamment.

Effectivement, il y a la ligne du temps, Monsieur Antoine, qui fait qu'un certain nombre de décisions ont été engagées sous la précédente mandature ou bien au-delà à certains moments.

Je voudrais revenir, Monsieur le Président, sur la question du Conseil d'État, concernant cet avis qui fait état d'un problème de constitutionnalité. Le Gouvernement a répondu à ces remarques en estimant que l'égalité d'accès aux emplois publics est assurée par le fait que les engagements font eux-mêmes suite à des appels à candidatures et à des procédures de sélection ouvertes à tous ceux qui remplissent les conditions et qui peuvent donc, dans ce contexte, faire valoir leurs titres et mérites.

S'agissant de l'approche de la Flandre, vous avez raison, Monsieur Antoine, la Flandre a une position qui est fondamentalement, voire diamétralement différente de la nôtre.

Est-ce cependant à dire que pour avoir une fonction publique moderne, agile et efficace, il faudrait moins de stabilité, moins de sécurité et donc moins de conditions favorables pour travailler efficacement ? Nous ne le pensons pas. Nous prenons donc politiquement un choix qui est diamétralement différent de nos collègues flamands et nous l'assumons.

Bien entendu, au niveau du temps, ma collègue du MR l'a rappelé, vous avez été aux affaires. Vous avez donc participé quand même à l'élaboration. Le mécanisme de statutarisation des contractuels existe depuis son entrée en vigueur le 27 mars 2009. Depuis cette époque, on estime qu'environ 1 500 agents contractuels ont pu devenir statutaires. Quelque part, vous avez donc participé à ce processus.

Je vais être de bon compte et vous dire aussi, par respect par rapport à votre parcours et votre engagement, que vous pourriez dire : « La situation de 2022 est différente de celle de 2017 ». Vous pourriez dire cela et c'est vrai, mais il n'empêche que, entre 2017 et 2022 – il y a bien eu deux crises sanitaires, il y a bien une guerre en ce moment –, notre conviction est restée la même : pour pouvoir avoir une fonction moderne,

agile et efficace, il faut davantage de moyens et donc davantage de reconnaissance.

M. le Président. – La parole est à Mme la Ministre De Bue.

Mme De Bue, Ministre de la Fonction publique, de l'Informatique, de la Simplification administrative, en charge des allocations familiales, du Tourisme, du Patrimoine et de la Sécurité routière. – Mesdames et Messieurs les Députés, depuis son entrée en vigueur le 14 janvier 2022, l'article 119^{quater}, § 2, du Code de la fonction publique wallonne a suscité 1 773 demandes.

Neuf cent quatre-vingts demandes émanent de contractuels du SPW et 793 demandes ont été introduites par des contractuels de différents OIP soumis au Code de la fonction publique.

À la date du 20 mai, la direction Talents Wallonie a entamé l'analyse de 1 747 dossiers.

Cent sept dossiers ont été identifiés comme doublons. Huit dossiers ont fait l'objet de désistements, 18 dossiers sont en attente de prise en charge, 298 dossiers sont en cours d'analyse par Talents Wallonie, 33 dossiers sont en attente d'une décision, 986 d'entre eux ont été déclarés recevables et donneront lieu à la statutarisation du demandeur. Ces dossiers se répartissent comme suit : 601 contractuels du SPW ; 385 contractuels des différents OIP.

Ce sont 323 demandes qui ont été rejetées du fait que le demandeur ne remplissait pas les conditions pour bénéficier de l'article 119^{quater}.

Sur ces bases, mes services tablent au final – c'est donc une estimation – sur environ 665 statutarisations pour le SPW et 565 pour les OIP. Ces statutarisations auront effectivement des impacts budgétaires. Je vais vous les détailler.

Au SPW, le taux des cotisations patronales pour les statutaires est moins élevé que celui des contractuels. Les 665 statutarisations permettront de constater une économie de l'ordre de 5,9 millions d'euros. Pour les OIP, par contre, le taux de cotisations patronales est plus élevé pour les statutaires que pour les contractuels et les 565 statutarisations entraîneront un surcoût de 8 millions.

Globalement, l'impact de la réforme aura donc un surcoût annuel estimé de l'ordre de 2,1 millions d'euros. Compte tenu du nombre d'agents concernés, cela reste, je pense, modéré.

Dans le cadre de l'ajustement budgétaire 2022, il n'est pas apparu que cela posait un problème réel et, comme vous l'évoquez, le coût pour les OIP pourra être absorbé par une simple dégradation de leur solde SEC. Cela étant, il faudra également tenir à l'œil d'une part le coût de la prise en charge des maladies pour les agents

statutaires et, d'autre part, la contribution de responsabilisation des pensions du SPW qui augmentent proportionnellement en fonction de la masse salariale des statutaires.

Quant à l'opportunité du dispositif, je vais rappeler – des rappels ont déjà été faits dans vos interventions, mais je vais néanmoins rappeler –, dans le cadre de la réponse à cette question, quelques éléments pour ne pas être trop longue. Je veux vous rappeler tout d'abord que la Déclaration de politique régionale confirme le principe du statut pour les agents de la fonction publique wallonne et je respecte donc ici un accord de gouvernement, mais aussi, surtout que l'élargissement des conditions de l'article 119^{quater} afin de permettre à un agent contractuel engagé à durée indéterminée, lauréat d'une épreuve Selor d'être nommé sur l'emploi qu'il occupe était un engagement ferme de la convention sectorielle 2013-2016.

Cela a déjà été fait, mais dois-je encore rappeler quelle était la composition du Gouvernement le 19 septembre 2016, lors de la signature de cette convention, le 16 mars 2017, lors de la première lecture de l'AGW modifiant le Code ou le 24 mai 2017 lors de la seconde ?

Rappelons aussi que la statutarisation d'un agent contractuel, telle qu'elle est actuellement organisée, n'a rien d'un passe-droit. Pour être nommé, l'agent contractuel doit avoir réussi tant une épreuve de niveau organisée par le Selor qu'une épreuve de fonction organisée par la Région. En outre, il ne doit pas faire l'objet d'une évaluation réservée ou défavorable.

C'est un sérieux gage de la qualité des recrutements et cela constitue un moyen utile à la rétention des talents qui constituent la fonction publique wallonne.

La réponse à l'avis du Conseil d'État a été de rappeler tout le sérieux et l'ouverture à tous des sélections contractuelles. Certaines modalités d'application du dispositif font encore l'objet de discussions, mais je n'envisage pas de nouvelle réforme.

Pour conclure, je tiens aussi à rappeler que nous travaillons – comme d'ailleurs le précise la DPR – aussi à l'amélioration de la carrière des contractuels et que les deux statuts – selon moi – ne sont pas antagonistes, ils se complètent.

M. le Président. – La parole est à M. Antoine.

M. Antoine (Les Engagés). – Je remercie Mme la Ministre. Si cela est possible, je souhaiterais avoir la copie de sa réponse, parce qu'il y a beaucoup de chiffres et que je ne voudrais pas les interpréter de manière erronée.

Je veux lui dire, ainsi qu'à Mme Sobry, qu'il n'est pas discutable que ce changement a été initié sous un gouvernement dans lequel nous étions, mais à l'initiative

de Christophe Lacroix. Qu'ensuite, il n'y a pas eu d'aboutissement lors du dernier gouvernement et que ce le fut sous celui-ci.

Deuxièmement, je tiens à dire à Mme Sobry qu'elle mesure l'évolution du cdH dans Les Engagés, parce que si elle avait pu participer – elle pouvait y venir, ceci dit –, les engagés ont fait le choix des contractuels. C'est donc très différent et je veux ici le revendiquer, puisque je suis de ceux qui défendaient cette mesure.

Je relève, Madame Sobry, que nous ne sommes pas les seuls. Je me suis empressé d'aller voir le site du MR, qui ne dit pas grand-chose de différent. C'est M. Bouchez, il a peut-être recours à des formules-chocs, et c'est sa responsabilité, mais là n'est pas le plus important.

Madame la Ministre, par rapport à vos réponses, convenons que le coût est récurrent, qu'il va aller de manière croissante et que vous ne pouvez pas le « matcher » durablement sur des réserves qui, par définition, sont épuisables et épuisées. Il y a donc là une solution de rustine cette fois-ci et peut-être encore l'année prochaine, mais, sur la carrière, il faudra l'intégrer de manière correcte.

J'ai toujours dit – et les questions en sont témoin – que c'était surtout au niveau de la charge de cotisation responsabilisation pension, outre la rigidité du statut, mais c'est un autre débat. À ce propos, dois-je vous dire que, au niveau des pouvoirs locaux, en 2020, la cotisation de responsabilité pension était de 221 millions d'euros et que, d'ici huit ans, elle passera à 801 millions d'euros ? C'est fois quatre. Cela veut dire qu'il en sera de même pour les statutaires régionaux qui verront leur taux augmenter puisque c'est programmé. Le Service fédéral des pensions, en septembre 2017, le chiffrait même à 1 milliard d'euros au bout de cette décennie. Ce sera d'autant plus insupportable pour le Sud que le Nord ne cotisera plus puisqu'ils ont fait le choix des contractuels avec un deuxième pilier pour conforter la carrière des contractuels.

Du reste, vous-même, Madame la Ministre, vous avez encouragé les communes à faire un deuxième pilier puisque vous avez accordé une subvention aux communes pour qu'il en soit ainsi avant que l'actuel ministre ne la détricote, car elle a été purement et simplement supprimée. Vous restez une grande dame pour les mandataires locaux, mais votre successeur un peu moins puisqu'il a remis en cause une promesse qui avait été formulée par le Gouvernement à l'égard des contractuels.

On voit dès lors que l'on s'aventure dans une politique... Certes, je comprends les quelque 1 000 contractuels visés, mais, durablement – comme le disaient le MR, Les Engagés ou d'autres –, allons-nous faire une bonne opération sur la période et pas simplement sur la photographie de 2022 ? Je n'en suis

pas convaincu et je resterai attentif à l'évolution de tous ces coûts qui pèseront de plus en plus lourd à l'avenir.

M. le Président. – La parole est à Mme Sobry.

Mme Sobry (MR). – Tout a été dit sur le sujet entre nos différentes interventions et la réponse de Mme la Ministre.

Je suis aussi sur le site du MR, Monsieur Antoine, et je ne vois pas ce que vous mentionnez. « Pour ce faire, des modifications sont indispensables en termes de statut des fonctionnaires et de l'amélioration des conditions de travail ». Je ne vois nulle part que le MR est contre le statut, bien au contraire.

Dans mon intervention, j'ai cité le cdH pour parler de sa position de l'époque. J'ai, par politesse, souligné que le cdH s'appelait aujourd'hui Les Engagés, mais je suis ravie de voir que les positions ont radicalement évolué entre l'époque cdH et l'époque des Engagés. Pourvu que le score électoral suive la même évolution.

(Réaction de M. Antoine)

M. le Président. – La parole est à Mme Bernard.

Mme Bernard (PTB). – Je vous remercie, Madame la Ministre, pour votre réponse et les chiffres que vous avez communiqués.

Effectivement, la modification de l'article 119^{quater} a permis une avancée. Selon le PTB, dans la fonction publique, le contractuel doit être l'exception qui vient en remplacement d'un fonctionnaire temporairement absent. C'est cette vision des choses qui doit être poursuivie. Je vous encourage à continuer ce mouvement pour la statutarisation des fonctionnaires.

M. le Président. – La parole est à M. Di Mattia.

M. Di Mattia (PS). – J'ai entendu les arguments de M. Antoine ainsi que l'évolution du cdH, devenu Les Engagés, sur ce point.

En termes de charges, ce qui est repris à l'ONSS, Madame la Ministre, vous avez expliqué qu'il y a une économie des agents de la fonction publique, un surcoût au niveau des EIP. Ce serait intéressant de voir la trajectoire à plus long terme. Il n'empêche que c'est un coût qui nous semble supportable et qui doit être mis en balance avec d'autres types de dépense. Il n'y a pas lieu de faire des économies sur l'efficacité. Je voudrais rappeler que lors de questions précédentes que j'ai posées, ou que d'autres collègues ont posées, on a parlé d'une note d'orientation sur la formation. On ne peut pas demander à la fonction publique d'être efficace, dynamique, moderne et de s'engager résolument dans un plan de formation ambitieux, et d'un autre côté de ne pas lui donner des garanties et des gages d'efficacité.

Je terminerai par les termes qui ont été employés ici. Une fonction publique moderne, agile et efficace. Pour ces trois adjectifs, il faut aussi une certaine statutarisation qui soit soutenable et qui soit bien présente.

M. le Président. – L'incident est clos.

(Mme Goffinet, Vice-présidente, prend place au fauteuil présidentiel)

**QUESTION ORALE DE M. MAROY À
MME DE BUE, MINISTRE DE LA FONCTION
PUBLIQUE, DE L'INFORMATIQUE, DE LA
SIMPLIFICATION ADMINISTRATIVE, EN
CHARGE DES ALLOCATIONS FAMILIALES, DU
TOURISME, DU PATRIMOINE ET DE LA
SÉCURITÉ ROUTIÈRE, SUR « LE PERMIS
D'URBANISME POUR LA CRÉATION
D'HÉBERGEMENTS TOURISTIQUES »**

Mme la Présidente. – L'ordre du jour appelle la question orale de M. Maroy à Mme De Bue, Ministre de la Fonction publique, de l'Informatique, de la Simplification administrative, en charge des allocations familiales, du Tourisme, du Patrimoine et de la Sécurité routière, sur « le permis d'urbanisme pour la création d'hébergements touristiques ».

La parole est à M. Maroy pour poser sa question.

M. Maroy (MR). – Madame la Ministre, il y a quelques semaines, sous l'impulsion de votre collègue Willy Borsus, le Gouvernement wallon a adopté en première lecture un projet d'arrêté modifiant le Code de développement territorial en ce qui concerne la création d'hébergements touristiques.

L'objectif est de soumettre à permis d'urbanisme la création de gîtes, ce qui permettrait ainsi aux communes de réguler la présence d'hébergements touristiques sur leur territoire. Elles étaient nombreuses à plaider pour une telle mesure, c'est que la multiplication des hébergements touristiques peut parfois générer un certain nombre d'incidences négatives sur le cadre de vie : pression sur le logement, suroffre locale en hébergements touristiques, nuisances sonores pour les riverains, et cetera.

Dans certains villages ou hameaux du sud et de l'est de la Wallonie, les logements se font parfois rares pour ceux qui veulent y résider toute l'année. Ces villages sont alors devenus de véritables usines à touristes tant les habitations acquises, souvent par des personnes extérieures à notre région, ont été transformées en gîtes – et souvent d'une capacité importante.

Si le texte aboutit, parce que nous n'en sommes, à ce stade, qu'à la première lecture, les communes pourront mieux réguler le nombre d'hébergements touristiques

sur leur territoire. C'est à elles que reviendrait la décision d'octroyer ou non ce nouveau permis d'urbanisme.

Madame la Ministre, j'en viens à mes questions. Le secteur des hébergements touristiques a réagi. Il se plaint que ce nouveau cadre réglementaire s'appliquera à toutes les communes sans distinction. Pour lui, il ne faut pas imposer la même règle pour toutes les communes. Qu'en pensez-vous ? Avez-vous fait remonter ces revendications auprès de votre collègue le ministre Borsus ?

Certains craignent que cette nouvelle règle du permis d'urbanisme constitue un frein au développement touristique de la Wallonie alors que notre Région regorge de régions touristiques. Rappelons-le, l'activité touristique est porteuse d'emplois et de développements. Le ministre Borsus a voulu être rassurant il y a quelques semaines en séance plénière. Il a indiqué avoir eu des contacts avec vous sur le sujet. Quelle position avez-vous défendue ?

N'y a-t-il pas un risque, selon vous, de voir la création de gîtes durement impactée par cette nouvelle règle ? Pour ma part, je pense que la Wallonie est riche de ses nombreux gîtes de terroir.

Le ministre Borsus a aussi précisé que les chambres d'hôtes et les chambres chez l'habitant ne seraient pas concernées par ce nouveau permis d'urbanisme parce que, dans ce cas-là, il y a quelqu'un qui réside dans le bien et qui peut veiller à ce que les choses se passent dans la tranquillité parce qu'il y a souvent des problèmes de tapage nocturne avec les gîtes de grande capacité.

Par contre, et c'est l'objet d'une préoccupation personnelle, les secondes résidences devraient être concernées. Ceci m'inquiète un peu parce que je suis d'avis que l'on ne peut pas traiter de la même manière celui qui achète un bien pour en faire un commerce toute l'année, c'est-à-dire le mettre en location le plus possible, et ne jamais y résider, et d'autre part, quelqu'un qui achète une seconde résidence pour aller y passer des vacances, le week-end, mais qui, pour rentabiliser un peu les frais qu'il a à affronter en termes de taxes et de coût d'exploitation, met en location un mois par an. J'aurais voulu connaître votre sentiment là-dessus.

Enfin, j'arrive à ma dernière question. Les gîtes se plaignent qu'il n'y ait pas de cadastre de l'offre existante dans chaque commune, ce qui permet d'identifier les hébergements qui ne sont pas en ordre. Rappelons qu'il y a toutes des démarches à respecter lorsque l'on veut accueillir des touristes.

De nombreux hébergements ne sont pas reconnus par le CGT, et passent apparemment sous les radars. Allez-vous travailler sur un tel cadastre pour la Wallonie, comme vous le demandent certaines associations ?

Mme la Présidente. – La parole est à Mme la Ministre De Bue.

Mme De Bue, Ministre de la Fonction publique, de l'Informatique, de la Simplification administrative, en charge des allocations familiales, du Tourisme, du Patrimoine et de la Sécurité routière. – Monsieur le Député, nous constatons que de plus en plus de propriétaires souhaitent transformer leur logement en meublé de vacances. Dans certaines situations, des tensions apparaissent suite à des nuisances engendrées par la multiplication d'hébergements touristiques de façon concentrée.

J'ai donc mené une réflexion avec mon collègue en charge de l'Aménagement du territoire sur la difficulté qu'ont certaines communes à réguler la multiplication d'hébergements touristiques.

À titre d'exemple, lors de mes rencontres sur le terrain avec l'ensemble des maisons du tourisme et les élus locaux en charge du tourisme, certains m'ont informée faire face à des situations où les hébergements touristiques représentent près de 50 % des logements de leur commune.

Il faut également prendre en compte le risque de surtourisme dans certaines communes qui peut diminuer l'attractivité de la destination Wallonie, ce qui risquerait d'être contre-productif pour le secteur et contraire à ce qui caractérise notre destination.

Il a été décidé de changer cette partie du CoDT, afin de permettre aux bourgmestres d'avoir une meilleure vue sur le développement de l'offre touristique au sein de leur commune. L'objectif n'est pas de restreindre l'offre, mais de mieux l'encadrer.

Concernant la réflexion sur l'application éventuelle de la réglementation de manière différenciée entre les communes, cette question semble difficilement compatible avec l'équité de traitement à appliquer à l'échelle du territoire, et impliquerait une forme de concurrence entre communes non désirable.

La Wallonie est, comme vous le signalez, riche de ses hébergements de terroir. L'accueil et l'hospitalité sont un point important de l'axe patrimoine-authenticité de la stratégie 2030 pour le tourisme wallon. Le développement du tourisme, en ce compris des hébergements touristiques, est un moteur de l'économie wallonne, et particulièrement au niveau local, comme l'a encore souligné le Plan de relance. C'est évidemment un point important pour nos communes. Celui-ci doit aussi s'envisager de manière raisonnée, en lien avec l'offre de services et les infrastructures locales, afin d'accueillir les touristes dans de bonnes conditions.

En ce qui concerne le cadastre des hébergements par commune, le Commissariat général au tourisme dispose déjà d'une connaissance des hébergements autorisés ou ayant réalisé une déclaration d'exploitation.

Pour le surplus, le CGT ne dispose pas des ressources nécessaires pour réaliser un cadastre des hébergements qui ne se seraient jamais signalés à l'administration. Ce point est cependant un point d'attention dans le cadre de la réforme du Code wallon du tourisme.

Il faut également indiquer que le projet d'arrêté du ministre Borsus a été évoqué lors de la présentation des orientations de la réforme du Code wallon du tourisme aux comités techniques. Cette soumission à permis d'urbanisme a aussi été présentée comme un outil qui permettra de mieux connaître le parc existant, et d'informer les futurs exploitants d'hébergements, notamment sur l'obligation de disposer d'une attestation de sécurité incendie et de se déclarer au CGT.

Ceci permettra de réduire le nombre d'hébergements non déclarés qui ne sont pas en ordre. Ce point avait reçu un accueil favorable des comités techniques.

J'entends bien sûr les remarques et les craintes évoquées par le secteur. Je pense donc qu'il est important de rappeler que la soumission à permis d'urbanisme de la création d'un nouvel hébergement touristique n'implique pas un arrêt ou un frein à la création d'hébergements par les communes. Ce n'est ni la volonté qu'elles ont manifestée lorsqu'elles nous ont interpellés ni d'ailleurs leur intérêt. Il faut voir cette réglementation comme un outil qui permettra de mieux informer les nouveaux exploitants ainsi que de réduire la part d'hébergements non connus du CGT et perçus comme de la concurrence déloyale par les hébergements autorisés.

La réforme du Code wallon du tourisme en cours d'élaboration prend également en compte la question de l'enregistrement, notamment en veillant à la simplification des procédures. La combinaison de ces réglementations ainsi que le développement d'une collaboration avec les plateformes de réservation permettront, je l'espère, d'aboutir à terme à ce que la totalité des hébergements soit enregistrée auprès du CGT.

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

M. Maroy (MR). – Je vous remercie, Madame la Ministre, pour ces éléments complémentaires à ceux déjà évoqués par M. le Ministre Borsus.

Je comprends bien la difficulté : dans certaines communes, il est devenu impossible d'acheter un bien à un prix abordable tant les logements sont achetés par des Hollandais ou par des personnes venues du nord de notre pays qui transforment cela en véritable business. Cela ne se produit pas que chez nous. Dans un reportage sur une grande chaîne française concernant la commune de Gérardmer, dans les Vosges, j'ai pu voir que plus de la moitié des logements sont devenus des hébergements touristiques. C'est donc de bon sens de vouloir contrôler l'offre et éviter l'anarchie.

J'ai quelques préoccupations, mais j'imagine que tout cela fera l'objet de précisions. Ce sont les communes qui vont décider si l'on octroie ou pas, et je crains que certaines d'entre elles se montrent plus accueillantes par rapport à l'offre touristique alors que d'autres pourraient être plus frileuses. Il faut faire attention à ce que ces éventuelles disparités dans la réaction ne constituent pas un frein pour notre politique touristique. Nous avons en Wallonie un vrai potentiel, et tout le monde doit en être conscient.

Il est surprenant de considérer de la même manière celui qui a acheté une maison pour la transformer en hébergement touristique toute l'année – bref, pour faire du fric – de celui qui utilise sa seconde résidence la plupart de l'année, mais qui, de temps en temps, la loue pour rentrer dans ses frais. La démarche est totalement différente. Nous aurons l'occasion de suivre ce dossier puisqu'il n'en est qu'à la première lecture.

(M. Maroy, Président, reprend place au fauteuil présidentiel)

**QUESTION ORALE DE MME GOFFINET À
MME DE BUE, MINISTRE DE LA FONCTION
PUBLIQUE, DE L'INFORMATIQUE, DE LA
SIMPLIFICATION ADMINISTRATIVE, EN
CHARGE DES ALLOCATIONS FAMILIALES, DU
TOURISME, DU PATRIMOINE ET DE LA
SÉCURITÉ ROUTIÈRE, SUR « LA
PROPOSITION DE TAXATION DES
ALLOCATIONS FAMILIALES »**

M. le Président. – L'ordre du jour appelle la question orale de Mme Goffinet à Mme De Bue, Ministre de la Fonction publique, de l'Informatique, de la Simplification administrative, en charge des allocations familiales, du Tourisme, du Patrimoine et de la Sécurité routière, sur « la proposition de taxation des allocations familiales ».

La parole est à Mme Goffinet pour poser sa question.

Mme Goffinet (Les Engagés). – Madame la Ministre, le Gouvernement fédéral, en particulier son ministre des Finances, travaille sur une vaste réforme fiscale. Dans ce cadre, de nombreux avis ont été sollicités. Récemment, la presse a fait état d'un rapport en préparation au sein de la section « Fiscalité et parafiscalité » du Conseil supérieur des finances. Il semble que, parmi les pistes explorées, on trouve une taxation des allocations familiales.

Je précise d'emblée que le ministre a indiqué ne pas avoir encore été en possession de ce rapport et le Conseil supérieur des finances, qui a signalé que celui-ci ne sera prêt que pour cet été. Il n'en demeure pas moins que l'annonce de cette piste a provoqué moult réactions, notamment d'associations, mais aussi sur les

bancs politiques. À ma connaissance, Madame la Ministre, je n'ai entendu aucune expression de votre part ou plus particulièrement du Gouvernement wallon.

Comment avez-vous accueilli cette annonce ? Avez-vous pris contact avec le ministre fédéral des Finances sur ce dossier ? Avez-vous pu lui exprimer une position du Gouvernement wallon sur cette probabilité ? Confirmez-vous que le Gouvernement wallon s'opposera à cette éventuelle taxation des allocations familiales ?

En janvier dernier, vous aviez indiqué que les discussions sur les modalités de fonctionnement et le fonctionnement du groupe travail chargé de mener une réflexion sur la modification du modèle d'allocations familiales devaient aboutir dans le courant du mois de mars. Par rapport à cette réforme, pourriez-vous me confirmer que ce groupe de travail est bien en place ? Pouvez-vous également me communiquer la manière avec laquelle il est composé ainsi que le calendrier de travail qui a été établi ? Il me semble que ce groupe devait remettre un premier rapport pour le début de l'année 2024.

M. le Président. – La parole est à Mme la Ministre De Bue.

Mme De Bue, Ministre de la Fonction publique, de l'Informatique, de la Simplification administrative, en charge des allocations familiales, du Tourisme, du Patrimoine et de la Sécurité routière. – Madame la Députée, je ne dispose pas encore du rapport en question, dont certains éléments qu'il pourrait contenir n'ont à ce stade été divulgués qu'à travers la presse. Vous comprendrez que je ne pourrai vous en livrer une analyse approfondie ni celle d'ailleurs du Gouvernement.

J'estime qu'il convient d'attendre la publication officielle de l'avis du Conseil supérieur des finances et l'appropriation qui en sera faite par le ministre des Finances, avant d'entamer une quelconque démarche à ce sujet. Néanmoins, vous ne serez pas étonnée qu'à titre personnel, je sois farouchement opposée à toute taxation des allocations familiales. Celles-ci ne doivent pas s'entendre comme un revenu, mais comme un soutien à la parentalité, modulée en fonction des risques particuliers identifiés pour les familles. Ainsi, un enfant en situation de handicap pourra-t-il bénéficier d'un supplément d'allocations familiales variables en fonction de la gravité de son affection ou de son impact sur sa famille. Une taxation des allocations familiales impliquerait une pénalité lourde pour les familles les plus soutenues, c'est-à-dire celles qui sont dans une situation plus précaire. Je pense notamment aux familles monoparentales bénéficiaires de suppléments d'allocations familiales.

En ce qui concerne le deuxième volet de votre question, qui porte sur l'étude afférant au modèle des

allocations familiales. Je tiens à préciser que l'analyse prospective commandée auprès de l'IWEPS et de l'AViQ, dans le cadre du Plan de relance et du Plan de lutte contre la pauvreté, porte sur la question plus large de l'évolution du rôle des politiques régionales et communautaires sur la pauvreté infantile.

Dans ce cadre, les deux administrations se sont concertées avec mon cabinet sur le *scope* de l'étude, la composition du comité de suivi et l'agenda jusqu'en 2024. Le comité est composé de représentants de plusieurs cabinets ministériels, d'administrations, dont le SPW Intérieur et Affaires sociales, l'ONE, l'AViQ, le Service interfédéral de lutte contre la pauvreté, l'Observatoire de l'enfance, de la jeunesse et de l'aide à la jeunesse, du Réseau de lutte contre la pauvreté, du délégué aux droits de l'enfant, de l'OCDE et des experts du monde universitaire. Il se réunira, pour la première fois, le 13 juin prochain.

En termes d'agenda, des entretiens des experts universitaires se dérouleront pendant la période estivale. Les premiers ateliers sont prévus quant à eux à la rentrée et regrouperont les acteurs institutionnels et de terrain, en lien avec la pauvreté et les politiques de l'enfance, ainsi que les experts.

M. le Président. – La parole est à Mme Goffinet.

Mme Goffinet (Les Engagés). – Je vous remercie, Madame la Ministre, de nous avoir fait part de votre position personnelle. Je comprends votre précaution et l'importance d'attendre la publication officielle, mais aussi la prise de position du ministre.

Je pense qu'il faut rester vigilants, très attentifs, et lorsqu'elle sera communiquée, réagir rapidement. Je partage votre analyse des allocations familiales, de ce soutien à la parentalité. J'espère que dans ce domaine vous pourrez avoir le soutien de tout votre Gouvernement lorsqu'il faudra défendre cette position au niveau du Fédéral, si cette taxation s'avérait réelle.

Quant à l'autre aspect du dossier, je reviendrai vers vous lorsque l'on sera plus avancé dans la mise en place de ce groupe de travail.

ORGANISATION DES TRAVAUX

(Suite)

Interpellations et questions orales retirées

M. le Président. – Les questions orales de :

- M. Agache, sur « l'éventuelle suppression des prestations bénévoles chez les guides touristiques wallons » ;
- M. Agache, sur « les dégâts subis par les infrastructures touristiques suite aux violents

orages du 19 mai 2022 » à Mme De Bue, Ministre de la Fonction publique, de l'Informatique, de la Simplification administrative, en charge des allocations familiales, du Tourisme, du Patrimoine et de la Sécurité routière, sont retirées.

Ceci clôt nos travaux de ce jour.

La séance est levée.

- La séance est levée à 17 heures 30 minutes

LISTE DES INTERVENANTS

M. Laurent Agache, Ecolo
Mme Fatima Ahallouch, PS
M. André Antoine, Les Engagés
Mme Alice Bernard, PTB
M. Marc Bertrand, Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne
Mme Valérie De Bue, Ministre de la Fonction publique, de l'Informatique, de la Simplification administrative, en charge des allocations familiales, du Tourisme, du Patrimoine et de la Sécurité routière
M. François Desquesnes, Les Engagés
M. Michel Di Mattia, PS
Mme Jacqueline Galant, MR
Mme Anne-Catherine Goffinet, Les Engagés
Mme Gwenaëlle Grovonius, PS
M. Olivier Maroy, Président
Mme Rachel Sobry, MR

ABRÉVIATIONS COURANTES

AGW	arrêté du Gouvernement wallon
AIBV	Auto inspection bureau Véritas
AViQ	Agence pour une vie de qualité
AWSR	Agence wallonne pour la sécurité routière
BBZ	budget base zéro
cdH	Centre démocrate humaniste (devenu Les Engagés en mars 2022)
CGSP	Centrale générale des services publics (FGTB)
CGT	Commissariat général au tourisme
CoDT	Code du développement territorial
Costra	Comité stratégique du Service public de Wallonie
covid	coronavirus disease (maladie à coronavirus)
CPAS	centre(s) public(s) d'action sociale
CRAC	Centre régional d'aide aux communes
CWASS	Conseil/Code wallon de l'action sociale et de la santé
DPC	Déclaration de politique communautaire
DPR	Déclaration de politique régionale
EAP	École d'administration publique
FamiWal	Caisse wallonne d'allocations familiales
FOREm	Office wallon de la formation professionnelle et de l'emploi
HORECA	Hôtellerie, restauration et cafés
IFAPME	Institut wallon de formation en alternance et des indépendants et petites et moyennes entreprises
ISO	Organisation internationale de normalisation
IWEPS	Institut wallon de l'évaluation, de la prospective et de la statistique
LIDAR	light detection and ranging (détection et télémétrie par laser)
OCDE	Organisation de coopération et de développement économique
OIP	organisme d'intérêt public
ONE	Office de la naissance et de l'enfance
ONSS	Office national de sécurité sociale
PRL	Parti réformateur libéral
PRW	Plan de relance de la Wallonie
PSC	Parti social-chrétien (devenu cdH puis Les Engagés)
PV	procès-verbal
RGPD	Règlement général sur la protection des données
RH	ressources humaines
SEC	Système européen de comptes économiques intégrés
Selor	Bureau de sélection de l'administration fédérale
SNCB	Société nationale des chemins de fer belges
SOWAER	Société wallonne des aéroports (SA)
SPF	Service public fédéral
SPW	Service public de Wallonie
UAP	unité(s) d'administration publique