

Fiscalité - Le remboursement d'une taxe de circulation se fait attendre

Madame V. s'est acquittée du paiement de la taxe de circulation pour la période imposable allant du 01/08/2013 au 31/07/2014. En octobre 2013, elle change de véhicule. Elle doit donc recevoir un remboursement de 10 douzièmes de sa taxe de circulation correspondant aux 10 mois de non utilisation de son ancien véhicule. En février 2014, non seulement Madame V. reste en attente du remboursement partiel de la dernière taxe de circulation payée, mais en outre elle reçoit l'invitation à payer l'intégralité de la taxe de circulation de son nouveau véhicule. Madame V. tente à de multiples reprises d'entrer en contact avec l'administration, sans succès. Madame V. interpelle le Médiateur. Après divers échanges avec l'administration confirmant que le mécanisme automatique de compensation n'est pas encore opérationnel, le Médiateur parvient, en moins d'un mois, à ce que l'administration prenne en considération le montant du remboursement. Madame V. ne doit donc plus verser à l'administration que la différence entre le montant de la nouvelle taxe de circulation et le montant du remboursement auquel elle avait droit.

Prime Energie - Il n'est pas toujours facile pour le citoyen de s'adresser au bon interlocuteur

Madame V. introduit une demande de prime pour le remplacement de sa chaudière en janvier 2014. Cependant, elle se trompe d'adresse et l'envoi au gestionnaire de réseau R... alors qu'elle aurait dû l'envoyer au gestionnaire de réseau O... En juin 2014, elle reçoit un courrier du gestionnaire de réseau R... lui retournant les formulaires et l'informant que sa demande aurait dû être envoyée à l'organisme O... Elle renvoie immédiatement sa demande à cet autre organisme mais celui-ci lui refuse la prime invoquant que sa demande n'a pas été réceptionnée par son service dans le délai réglementaire de 4 mois à dater de la facture. Elle interpelle le Médiateur, lequel demande au gestionnaire O... de réanalyser cette demande en tenant compte de la date de réception par le gestionnaire R..., ce qui est accepté. Mme V... pourra bénéficier de la prime.

Distribution d'eau - Une surconsommation due à une fuite cachée

Madame J. reçoit sa facture d'eau annuelle : elle doit à la SWDE la somme de 3.085 € pour une consommation de 788 m³ ! Pour trouver l'origine d'une fuite éventuelle, elle fait appel à une société privée qui a bien décelé une fuite cachée difficilement décelable. Elle sollicite le Médiateur qui interpelle la SWDE. Celle-ci rappelle ses conditions pour reconnaître certaines fuites cachées pouvant aboutir à une réduction tarifaire. La constatation a posteriori de la surconsommation de l'eau inquiète le Médiateur souvent confronté à ce type de réclamations. En effet, les particuliers ne disposent pas des moyens techniques pour contrôler l'état de leur réseau de canalisation. Le Médiateur recommande à la SWDE de réfléchir à des solutions techniques lui permettant de contrôler une consommation excessive et anormale de l'eau.

Relations scolaires - Duplicata du diplôme

En juin 2014, Monsieur F. envoie à l'administration une demande de duplicata de son diplôme. N'ayant aucune nouvelle, il prend contact en novembre avec le Médiateur. L'administration répond à l'interpellation du Médiateur en précisant que les délais de traitement sont passés à plus de 12 semaines. Néanmoins, pour les demandes où l'urgence est spécialement motivée (notamment dans le cadre d'une postulation à un emploi), l'administration traite les demandes par priorité. Monsieur F. reçoit finalement son duplicata et peut ainsi compléter ses dossiers de candidatures.

Equivalence de diplômes - Certification conforme d'un document

L'administration informe Monsieur X. que son dossier d'équivalence de diplôme est reporté à l'année académique prochaine. Elle estime que son dossier n'est pas complet car deux documents n'ont pas été fournis sous la forme requise. On lui demande de présenter un document scolaire certifié conforme à l'original par la Mairie. Or dans son pays, la Mairie n'est pas habilitée à le faire. A la suite de l'intervention du Médiateur, l'Administration propose une solution passant par une certification auprès d'une commune belge. Le dossier est donc à présent complet et l'équivalence peut être accordée.

Comment contacter le Médiateur :

- par voie écrite
 - » courrier postal
Rue Lucien Namèche, 54
5000 Namur
 - » fax
081/32.19.00
 - » courrier électronique
courrier@le-mediateur.be
 - » formulaire disponible sur www.le-mediateur.be

Numéro gratuit :
0800/19 199



- par voie orale en vous adressant à la permanence proche de chez vous ou au siège de l'Institution à Namur.

Points de contact**Arlon**

sur rendez-vous uniquement
Espace Wallonie
Place Didier, 42 - 6700 Arlon

Bruxelles

du lundi au vendredi de 8h30 à 17h00
Service du Médiateur
Rue Jean Chapelier 35 - 1050 Bruxelles

Charleroi

tous les 2^e et 4^e mardis du mois
Espace Wallonie
Rue de France, 3 - 6000 Charleroi

Eupen

sur rendez-vous uniquement
Espace Wallonie
Gospertstrasse 11-13 - 4700 Eupen

La Louvière

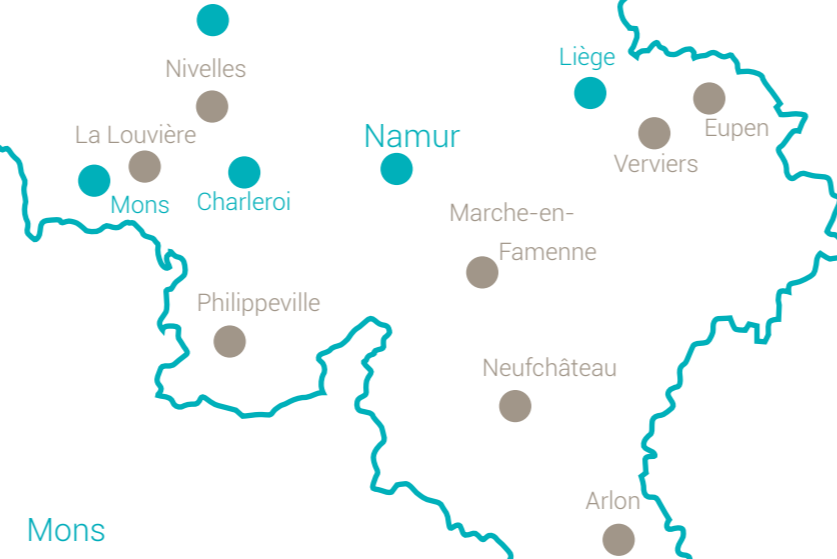
sur rendez-vous uniquement
Espace Wallonie
Rue Sylvain Guyaux 49 - 7100 la Louvière

Liège

tous les 2^e et 4^e lundis du mois
Espace Wallonie
Place Saint-Michel, 86 - 4000 Liège

Marche-en-Famenne

sur rendez-vous uniquement

Bruxelles**Mons**

tous les 2^e et 4^e jeudis du mois
sur rendez-vous uniquement
Espace Wallonie
Rue de la Seuwe, 18-19 - 7000 Mons

Namur

du lundi au vendredi de 8h30 à 17h00
Service du Médiateur
Rue Lucien Namèche, 54 - 5000 Namur

Neufchâteau

sur rendez-vous uniquement

Nivelles

sur rendez-vous uniquement
Espace Wallonie
Rue de Namur, 67
1400 Nivelles

Pour tout autre domaine d'intervention,
consultez le site www.ombudsman.be

Résumé du Rapport annuel 2014



Le médiateur
de la Wallonie
de la Fédération Wallonie-Bruxelles

3638
réclamations

Wallonie
2322

27
recommandations

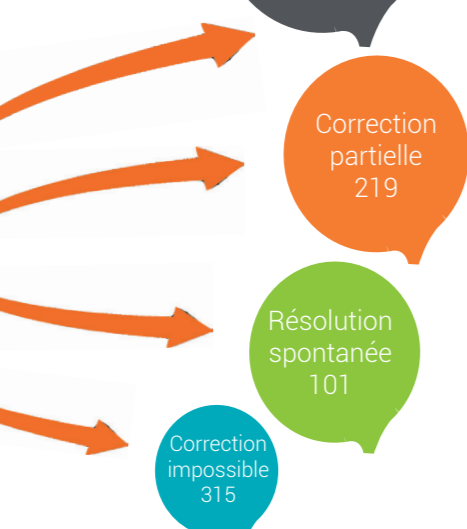
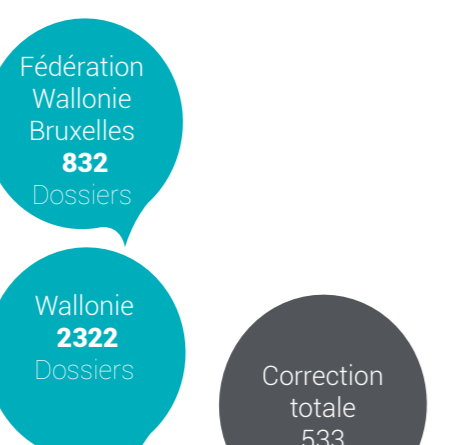
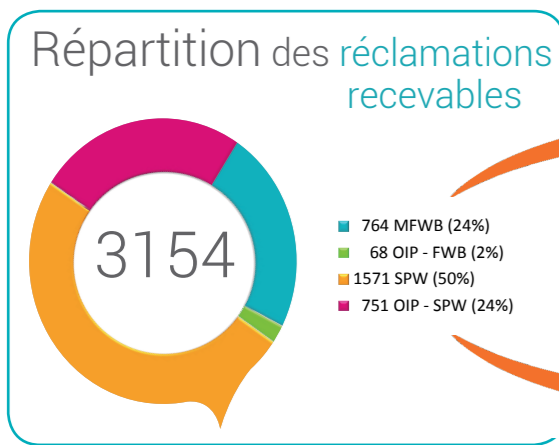
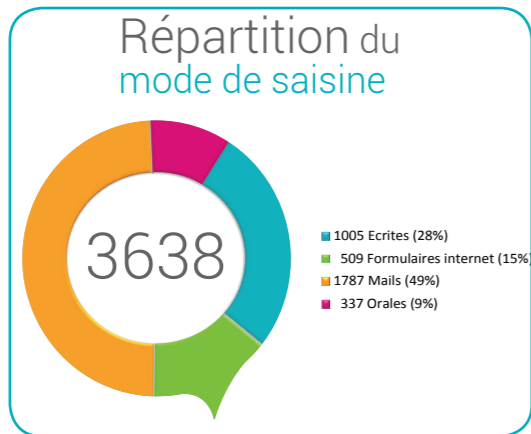
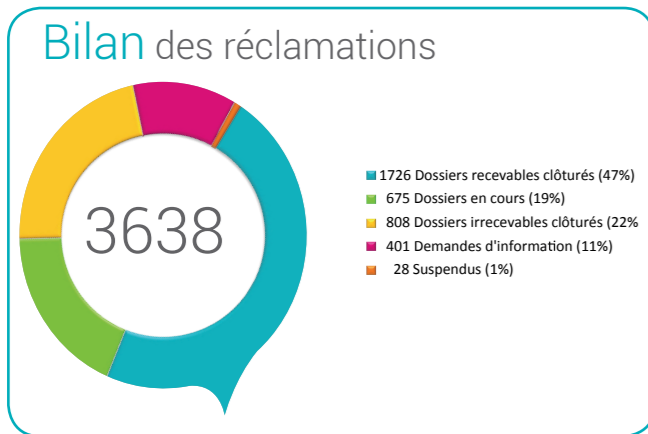


Marc Bertrand,
le Médiateur

Le Médiateur contribue à sauvegarder et protéger les droits fondamentaux, les droits économiques et sociaux des citoyens lorsque ceux-ci sont méconnus par les services publics. Ceci est d'autant plus vrai pour une catégorie spécifique de citoyens, qui se sentent de nos jours plus vulnérables que les autres : les exclus du travail ou bien encore les exclus du logement ou des soins, ceux qui ne peuvent plus s'acquitter de leurs factures d'eau ou de gaz ou encore d'électricité. Or, le droit au travail, le droit au logement décent, le droit à la protection de la santé et à l'aide sociale, le droit à l'éducation, ces droits fondamentaux consacrés dans la Constitution soulèvent des problématiques qui sont soumises au Médiateur dans l'espoir de le voir y remédier. Le Médiateur va tenter d'apporter une vision concrète des difficultés quotidiennes de ses concitoyens, aménager une relation plus humaine et directe avec l'autorité publique et par là, participer à la lutte contre l'exclusion. Le Médiateur est un porte-parole de ces citoyens face au pouvoir administratif.

Mai 1995 - Mai 2015. Voici 20 ans, le Médiateur de la Région wallonne recevait et traitait les toutes premières réclamations. En vingt années, des milliers de réclamations traitées, des milliers de contacts avec des citoyens souvent désabusés face à des administrations qu'ils ne comprennent pas, des milliers de solutions, des centaines de recommandations pour améliorer le fonctionnement du service public... Durant toutes ces années, l'institution du Médiateur et ses collaborateurs n'auront eu de cesse d'être à l'écoute des citoyens désespérés, d'examiner leurs demandes, souvent aussi de leur expliquer pourquoi l'administration ne pouvait pas adopter une autre position, de demander à l'administration d'expliquer ses décisions, d'attirer son attention sur des positionnements contraires aux principes de la bonne administration, de proposer des solutions concrètes pour résoudre les litiges, de recommander des changements plus structurels dans la réglementation ou dans la législation... Avec pour seul objectif : améliorer la vie administrative de nos concitoyens.

Le rapport 2014 reprend plusieurs situations vécues par des citoyens qui ont dû faire face à des difficultés, voire à des manques de professionnalisme dans le fonctionnement administratif. Il en va ainsi de la gestion administrative en matière de fiscalité wallonne. Combien de citoyens wallons auront malheureusement une image négative du service public en Wallonie en raison d'une certaine impréparation de ce transfert administratif ! Les autorités en sont conscientes, et s'engagent à en tirer tous les enseignements pour que les prochaines étapes, dans l'exercice par les administrations de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles des nouvelles missions transférées en application de la 6^e réforme de l'Etat, soient une réussite. Je pourrais également attirer l'attention sur l'insécurité juridique née de la succession de législations fondamentales pour le développement de la Wallonie, adoptées en fin de législature, et modifiées par un Parlement nouvellement élu. Ou encore, les annonces de modification dans certains systèmes de primes qui ont pour effet d'inonder l'administration d'un grand nombre de nouveaux dossiers ce qui augmentera la durée de leur traitement.



Top 6 des réclamations 2014 par rapport à 2013

Thème	2014	2013	Évolution	Thème	2014	2013	Évolution
Relations scolaires	328	328	+33%	Fiscalité	585	585	+18%
Equivalences	241	241	+53%	Logement	506	506	+21%
Personnels de l'enseignement	179	179	+21%	Energie	375	375	+55%
Allocations d'études	107	107	+53%	Délais de paiement	242	242	+80%
Petite enfance	37	37	+68%	Economie et emploi	165	165	+12%
Aide à la jeunesse	21	21	+50%	Eau	142	142	+22%

Les recommandations spécifiques

FWB 2014

Equivalences des diplômes

- 01 - Motiver la décision de contraction d'années
- 02 - Prendre en compte les valorisations des acquis reconnus

Allocations d'études

- 03 - Suspendre le délai de recours au Conseil d'appel en cas de saisine du Médiateur
- 04 - Adapter le système pour mieux prendre en compte toute les situations sociales
- 05 - Adapter l'outil informatique
- 06 - Renseigner l'utilisateur sur les prêts d'études et leurs conditions d'octroi

Relations scolaires

- 07 - Aligner le décret «non-résidents» sur les règles fixées pour le dépôt des demandes d'équivalence

Personnel de l'enseignement

- 08 - Réaliser une étude sur la suppression des seuils d'âge
- 09 - Clarifier le caractère du diplôme requis pour enseigner dans l'enseignement supérieur artistique
- 10 - Rendre opérant la disposition décréte relative à l'annulation du remboursement des salaires indus.

Aide à la jeunesse

- 11 - Donner un traitement prioritaire aux demandes de remboursement de frais

Sports

- 12 - Vérifier la conformité des relations contractuelles de l'Administration avec ses clients/ usagers par rapport au prescrit de l'UE

W 2014

Fiscalité

- 01 - Remplacer la redevance TV par une autre dont l'établissement, la gestion et la perception seraient simplifiées

Primes énergie et logement

- 02 - Réinstaurer un délai de rigueur pour le traitement des dossiers
- 03 - Prévoir des mesures transitoires adaptées afin de garantir une sécurité juridique au citoyen
- 04 - Accélérer le développement des envois et signatures électroniques
- 05 - Renforcer l'information au citoyen quant aux critères techniques
- 06 - Prendre en considération les factures pro-forma
- 07 - Mentionner le recours au Médiateur (SWCS)

Logement social

- 08 - Donner aux SLSP la possibilité de déroger à l'obligation de déradation

Action sociale

- 09 - Assurer un meilleur suivi dans le cadre du BAP (Budget d'assistance personnalisée)
- 10 - Communiquer au Médiateur les rapports de gestion des plaintes sectoriels

SESAM

- 11 - Modifier la réglementation en vigueur pour harmoniser les procédures de traitement des demandes

Permis de travail

- 12 - Engager une réflexion sur les questions liées au travail au pair

Environnement

- 13 - Permettre à la CRAIE (Commission de recours pour le droit d'accès à l'information en matière d'environnement) d'informer le Gouvernement lorsqu'il n'est pas donné suite à son injonction

Délais de paiement

- 14 - Examiner les processus internes de gestion des dossiers afin de raccourcir les délais de traitement
- 15 - Organiser des collaborations transversales entre administrations afin d'accélérer le paiement des aides et subventions

Le rapport complet peut être consulté sur www.le-mediateur.be

Les recommandations générales

Le Médiateur recommande qu'un **tableau de bord de suivi et d'évaluation de ses recommandations** soit mis en œuvre au niveau des Ministres-Présidents et régulièrement communiqué aux Parlements.

Le Médiateur recommande que des **baromètres de satisfaction de l'utilisateur** de l'Administration ou des clients d'entreprises publiques soient généralisés, tant au niveau de la Wallonie qu'à celui de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Le Médiateur recommande que l'**accord de coopération portant création du Médiateur soit adapté** afin qu'à l'instar de la modification intervenue en ce qui concerne le Médiateur fédéral, il puisse poursuivre son travail de médiation alors même que la procédure de recours au Conseil d'Etat est en cours. Il recommande également que l'on examine la possibilité d'étendre ce système à l'ensemble des procédures de recours judiciaires.

Le Médiateur recommande que la réflexion sur la **simplification des procédures et démarches** relatives au paiement de subventions ou de primes soit mieux coordonnée et étendue et que le bénéficiaire puisse disposer d'une **information précise quant au délai de paiement**.

Le Médiateur recommande que **toute modification réglementaire soit assortie de dispositions transitoires adaptées et justes**, qui permettent au demandeur, agissant en bon père de famille, de finaliser son projet en fonction de la réglementation existante lorsqu'il l'a initié.

Afin d'éviter toute confusion quant au délai d'introduction, le Médiateur recommande que le **critère de recevabilité d'un dossier** ou d'un recours ne soit pas la date à laquelle l'Administration le reçoit mais la date de son envoi.

Qualité et stratégie

Depuis 2010, le service du Médiateur a établi un **Système de management de la Qualité** selon les principes de la Norme ISO 9001:2008. Il concerne l'**accueil du citoyen, la gestion des demandes, le traitement des réclamations et l'accessibilité du service**.

Dans le même temps, afin de donner un cadre plus global à la démarche Qualité déjà bien maîtrisée quotidiennement, le Médiateur a rassemblé son équipe autour de l'élaboration et de la mise en œuvre d'un **Plan stratégique**.

Un plan stratégique vise à identifier les lignes de force et les buts stratégiques qu'une organisation considère comme essentiels pour réaliser sa vision. Il s'agit d'une vision d'avenir qu'on tentera de concrétiser sur une longue période.

Le 15 juillet 2013, le certificat Iso 9001:2008 fut renouvelé pour la nouvelle Institution fusionnée du Médiateur commun et reconduit jusqu'au 1^{er} août 2016. Un audit intermédiaire de surveillance a été mené à bien en juillet 2014.



Le Plan stratégique

La mission

En appui des Parlements, le Médiateur est une institution indépendante à l'écoute du citoyen. Il traite les réclamations à l'égard de l'Administration et tente de concilier les points de vue. Il informe les Parlements. Il formule des recommandations en vue d'améliorer la qualité du service public au bénéfice des citoyens.

La vision

Le Médiateur parlementaire est l'autorité de référence en matière de culture administrative. Connu et reconnu pour son expertise dans le contrôle externe de l'Administration et la résolution complémentaire de conflits entre celle-ci et le citoyen, il est régulièrement sollicité par les autorités. Le Médiateur renforce la confiance des citoyens envers les services publics.

