

«L'administration était insuffisamment préparée à l'accueil, par exemple, des compétences fiscales au 1<sup>er</sup> janvier 2014» **Marc BERTRAND, médiateur**

**3 638** plaintes enregistrées par le médiateur wallon en 2014 parmi lesquelles 3 154 étaient recevables.

**Le médiateur wallon rend son rapport au Parlement**

# On râle toujours sur les mêmes

**Fiscalité, logement, énergie, école** : voilà les départements de l'administration les plus critiqués par les Wallons via le médiateur.

● **Martial DUMONT**

Quelque 3 638 réclamations ont été déposées en 2014 auprès du médiateur wallon et de la Fédération, Marc Bertrand. 3 154 étaient recevables, 1 168 fondées, 315 n'ont pu être résolues. Voilà pour les chiffres présentés hier par le médiateur au Parlement wallon.

Le top des réclamations en Wallonie ? Le voici.

**1. La fiscalité** taxes de circulation, Eco-malus, etc. ont donné lieu à un joyeux capharnaüm depuis que la Région a hérité de cette compétence au 1<sup>er</sup> janvier 2014. Ce que reprochent essentiellement les Wallons ? L'impossibilité d'entrer en contact avec l'administration. Au fédéral, ça roulait, à Namur, ça a dérapé, notamment par manque de moyens. Du coup l'administration, vu le flot de demandes,

**La suppression annoncée des primes énergies a provoqué des retards... et des plaintes.**

préférerait parfois couper le téléphone. Tout cela, heureusement s'est peu à peu régulé explique le médiateur.

Et puis il y a la redevance télé. Les réclamations portaient surtout sur la hauteur des amendes dues en cas de non-déclaration (100 euros alors que la taxe est de... 100 euros). Heureusement, en fin de législature, cette amende a été réduite à 25 euros. Les plaintes ont alors chuté.

Il n'empêche : le médiateur recommande de remplacer cette redevance par une autre dont l'établissement, la gestion et la perception seraient simplifiés.

**2. L'énergie** Là, ce sont les délais de traitement des dossiers qui sont souvent mis en cause. Mais c'est logique. Suite notamment à l'annonce de la suppression des primes à l'énergie au 1<sup>er</sup> janvier 2015, les Wallons se sont rués et ont envoyé leurs dossiers en catastrophe. Du coup, en décembre 2014, l'administration a reçu 30 000 demandes, soit l'équivalent de ce qu'elle reçoit en un an.

Le médiateur voudrait dès lors que la Wallonie réinstaure un délai de rigueur pour le traitement des dossiers. Il préconise également, en cas de nouvelle législation, de prévoir un vrai système transitoire pour ne pas basculer d'un mécanisme à l'autre brutalement.

**3. Le logement social** Ce sont essentiellement les critères d'attribution qui sont mis en cause par les citoyens auprès du médiateur.

**4. Les relations scolaires** Au niveau de la Fédération Wallonie-Bruxelles, c'est le domaine qui fait l'objet du plus de récriminations. Le système d'inscription repré-

sente 27 % des plaintes à lui seul. Par ailleurs, le nombre de dossiers contestant les décisions du Conseil de recours a augmenté de 50 % par rapport à 2013.

Et vu la tragicomédie des examens cette année, ça ne va pas s'arranger.

Enfin, concernant le supérieur, ce sont surtout les difficultés en matière d'équivalence des diplômes qui tiennent le haut du pavé. Pour le médiateur, la valorisation des acquis reconnus, notamment à l'étranger, n'est pas suffisamment forte. ■

## Transferts : la Région n'était pas prête

Un des constats marquants du rapport du médiateur wallon se situe dans sa critique du manque de préparation de l'administration wallonne à la réforme de l'État. Celle-ci était «insuffisamment préparée à l'accueil, par exemple des compétences fiscales au 1<sup>er</sup> janvier 2014».

La question est évidemment : pourquoi la Wallonie a-t-elle

traîné la patte, créant notamment un foutoir terrible au niveau de l'administration fiscale qui a littéralement pédalé dans la choucroute ?

André Antoine, désormais président du Parlement et ancien ministre du Budget reconnaît les gros soucis. Mais les explique.

«D'abord, il y a eu une défaillance organisationnelle claire au niveau

de la cellule censée faire la transition de compétences héritées du fédéral. Ensuite, de nombreux agents ont été transférés du fédéral vers la Région, et on peut se poser la question de la motivation, de l'intérêt et de l'enthousiasme chez certains. Enfin, nous avons eu un souci de management au niveau de la DGo7» (fiscalité, NDLR).

Autre gros problème qui a

causé la pagaille, notamment, au niveau de la taxe de circulation et de la redevance télé : l'informatique. «Là, il y a un gros problème» concède André Antoine. «Il n'y a pas de transversalité dans notre système et nous éprouvons des difficultés au niveau du remplacement des logiciels».

Le plus inquiétant étant que l'administration doit clairement se serrer la ceinture. Et

que le parc informatique, qui a besoin d'un sérieux coup de frais, ne devrait pas être renouvelé de sitôt.

Problématique dans la mesure où d'autres nouvelles compétences arriveront dans les prochains mois.

«*Au niveau de la DGO6 Emploi-Economie, je prédis que nous allons aussi connaître de grosses difficultés*» analyse le président du Parlement.

Y compris, ajoute-t-il, au niveau du personnel. Les nouvelles compétences requerront de la main-d'œuvre supplémen-

taire. Or, dans son plan d'austérité, le gouvernement wallon a prévu de ne remplacer dans les années à venir qu'un fonctionnaire sur cinq partant (pension, etc).

Reste enfin que la Région n'a pas reçu l'aide d'experts en pro-

venance du fédéral pour prendre en main rapidement ses nouvelles compétences.

«*C'est bien de transférer et d'établir les modalités de financement, mais quand on n'a pas l'expertise, on fait quoi ?*» conclut André Antoine un peu dépité. ■ **M. Dum.**

## « Globalement, l'administration fonctionne bien »

**Marc Bertrand, vous êtes le médiateur wallon et de la Fédération. 3 600 plaintes au regard des centaines de milliers de relations citoyennes avec l'administration, c'est très peu finalement...**

C'est dans la norme. Le médiateur fédéral ne récolte que 5 000 à 6 000 plaintes par an et la Région flamande... 500. Disons que c'est un signe que l'administration, globalement, fonctionne bien, même si tout n'est pas rose.

**Lors du transfert de la fiscalité, l'administration a ramé sévèrement. De nouvelles compétences arriveront bientôt. Vous vous attendez à une recrudescence des plaintes à votre service ?**

Les compétences qui arrivent ne faisaient pas l'objet de beaucoup de plaintes au fédéral. Mais c'est sûr qu'il risque malgré tout d'y en avoir. Prenez les allocations familiales. Il y avait très peu de plaintes avant. Aujourd'hui, avec la régionalisation, quelqu'un qui est séparé et dont le conjoint va habiter en région

bruxelloise risque de connaître des soucis au moment de toucher les allocations...

**Administrativement, vous pensez que la Wallonie est prête ?**

On verra. Les transferts d'agents sont en train de se faire. La Wallonie doit elle-même mettre plusieurs services sur pied. On n'est qu'au début de tout cela. Par exemple, on ne sait pas encore comment fonctionnera le nouvel Organisme d'Intérêt Public dédié à la Santé...

**Vous faites des recommandations chaque année pour améliorer les services de l'administration. Le gouvernement wallon vous entend ?**

J'ai le sentiment que oui. Mais je trouve qu'il manque malgré tout un tableau de bord des avancées en matière de service public. Le gouvernement devrait le faire et tenir le Parlement au courant régulièrement. Fût-ce pour justifier pourquoi il estime ne pas devoir suivre certaines de mes recommandations. ■ **M. Dum.**