

# Marc Bertrand, médiateur wallon

## «L'administration wallonne est trop centralisée»

### LES PHRASES CLÉS

**«Envoyez un huissier représente des frais exorbitants pour des montants recouverts allant de 0 à 300 euros.»**

**«Il n'y a pas un système organisé dans toute l'administration wallonne pour le traitement des réclamations et des plaintes.»**

### INTERVIEW

FRANÇOIS-XAVIER LEFÈVRE

Marc Bertrand se dit étonné. Tout en saluant la position du nouveau directeur général de l'administration fiscale wallonne de mobiliser 10% du personnel à la gestion des contacts avec les citoyens, le médiateur de la Région wallonne est surpris par la volonté du fisc wallon de recourir plus rapidement aux huissiers pour les recouvrements (lire «L'Echo» du 19 août).

**Vous ne partagez pas l'idée de Stéphane Guisse, le nouveau directeur de l'administration fiscale, qui juge indispensable le recours plus rapide aux huissiers?**

J'ai été étonné par cette prise de position. Les gens sont surpris quand vous leur envoyez un huissier. Il ne faut pas non plus oublier que cela représente des frais exorbitants pour des montants recouverts allant de 0 à 300 euros. De plus, cela touche un public qui n'est pas toujours favorisé. Il est préférable que l'administration continue à inviter les gens à payer.

**Vous avez traité plus de 2.300 plaintes recevables en Wallonie l'année dernière... Que reprochent les citoyens à l'administration?**

C'est d'abord la question des délais dans le traitement des dossiers. Il faut parfois 16 mois avant d'obtenir un remboursement après la remise des plaques de son véhicule. C'est terrible pour certaines personnes. L'accueil du citoyen au sein de l'administration est aussi un point crucial. Sur-tout au sein de l'administration fiscale. Il n'y a pas de réponse, il est impossible d'atteindre une personne par téléphone... Il y a un mur!

Quand le Fédéral gérait la perception de la taxe de circulation, le citoyen pouvait se rendre au bureau des contributions. Maintenant, tout est à Namur. Quand il doit se déplacer, il est obligé de se rendre à l'administration centrale à Namur.

**Recevez-vous des plaintes d'entreprises?**

Non, et ce n'est pas normal. Si on reçoit 30 dossiers par an du secteur marchand, c'est beaucoup. Cela me surprend! Nous avons une expertise et les dossiers sont traités dans un délai maximum d'un mois.

**Vous critiquez le fait que toute l'administration centrale est à Namur. L'administration wallonne est-elle trop centralisée?**

Oui, l'administration est trop centralisée. Il faut un système qui permette d'accueillir tous les citoyens. Il ne faut pas oublier que 25% des gens n'ont pas accès à internet en Wallonie. Ils ont aussi droit qu'on les aide. Une réflexion doit être menée afin d'offrir des interlocuteurs décentralisés en Wallonie. Les espaces Wallonie pourraient, par exemple, s'occu-

per de contentieux fiscaux.

**Peut-on parler d'une administration moderne?**

Elle peut certainement mieux faire notamment au niveau de sa communication et de l'informatique. Prenez le cas de l'administration de l'Énergie. Les formulaires pour les demandes de primes sont en ligne mais il faut les télécharger et les renvoyer par la poste pour introduire sa demande. L'administration n'a pas les moyens financiers pour opérer ce changement.

**Il y a trop de papier?**

Oui, il y a encore trop de papiers qui circulent. Il serait temps qu'on avance au niveau des envois certifiés électroniques.

**Vos recommandations sont-elles suivies par le gouvernement?**

Je fais des recommandations pour améliorer le service aux citoyens mais le gouvernement peut ne pas en tenir compte. Les ministres ne tiennent pas de tableau de suivi de nos recommandations. Résultat, certaines recommandations reviennent chaque année comme celle sur l'amélioration du système de traitement des réclamations au sein de l'administration. Il n'y a pas un système organisé dans toute l'administration wallonne pour le traitement des réclamations et des plaintes.

**Face à ces défis, la Wallonie est-elle prête à gérer de nouvelles compétences comme les allocations familiales?**

Il reste deux ans. Je suis optimiste! Il va certainement y avoir une période transitoire difficile. Je dois m'attendre à plus de plaintes.