

Qu'on dise oui ou non à mes recommandations. Mais au moins qu'on me réponde...»

Marc BERTRAND, médiateur

1707 plaintes contre l'administration fiscale wallonne l'an passé. Trois fois plus qu'en 2014.

Le médiateur wallon et de la Fédération sort son rapport 2015

Martine Vandenberghe - Exaltis

Fiscalité et allocations d'études : trois fois plus de plaintes en 2015

Dans son rapport annuel, le médiateur wallon relève les problèmes d'accueil de la Direction fiscalité. Et ceux des bourses d'études.

• **Martial DUMONT**

Pas moins de 1707 réclamations relatives à la fiscalité sont arrivées au service de Médiation de la Région wallonne l'an passé.

C'est plus de 37 % du total des dossiers ouverts au sein du service et une augmentation de 291 % par rapport à 2014.

Logique, en partie, puisque la taxe de circulation et la taxe de mise en circulation ont été héritées par la Région depuis la 6^e réforme de l'Etat. Et depuis, l'administration peine à résorber le retard dans les dossiers (lire par ailleurs).

Non seulement l'accueil des personnes qui réclament auprès de l'administration laisse à désirer, mais en plus, la rapidité des remboursements est aussi pointée du doigt.

Ainsi, certains attendent encore les remboursements partiels suite à un changement de véhicule, ou une radiation de plaque, qui s'est produit au cours du dernier trimestre... 2013 !

Autre souci du côté de la fis-

calité wallonne : la toujours très controversée télé-redevance.

De nombreuses personnes se sont plaintes de ce que les huissiers envoyés par la Région wallonne en fin d'année passée leur réclament une taxe... qu'elles avaient payée mais dont elles ne savaient plus prouver le paiement.

Le médiateur déplore qu'on fasse payer la taxe avant, éventuellement, de la rembourser si elle s'avère indue.

En outre, dit encore le médiateur, le recours aux huissiers est trop systématique et alourdit de manière excessive ce que le redevable est amené à déboursier.

Allocations d'études : des délais de paiement trop long

Du côté de la Fédération Wallonie-Bruxelles, c'est au niveau des bourses d'études que se situe le point noir : 306 dossiers en 2015 contre 105 en 2014.

Principale cause de récrimination : l'inaccessibilité du call center censé donner des renseignements sur les critères d'obtention des allocations d'études supérieures.

Le délai de traitement des dossiers est également souvent évoqué par les plaignants. Tout comme le délai de paiement de ces allocations.

Et, ajoute le médiateur, lorsque la bourse est refusée, la motivation de la décision est souvent trop succincte et ne permet pas au plaignant de

comprendre pourquoi son dossier a été recalé par l'administration.

Ce qui pose problème puisque le plaignant ne dispose dès lors pas des arguments nécessaires pour pouvoir introduire un éventuel recours conclut le rapport. ■

VITE DIT

Primes énergie : pas assez de mesures transitoires

Dans l'attente de la réforme des primes énergie, le gouvernement wallon avait décidé de suspendre l'octroi de primes à partir du 1^{er} janvier 2015 et ce pendant 3 mois.

Des mesures transitoires avaient été prévues. Mais elles ont été trop restreintes, explique le médiateur.

En outre, beaucoup de Wallons ne savaient pas que ces mesures existaient. Résultat : ils ont introduit leurs demandes de primes hors délai et en ont été privés. Pas moins de 130 réclamations sont directement liées à ce problème.

Le reste des plaintes dans le domaine de l'énergie (174) concerne essentiellement les délais de traitement des demandes de primes. Il faut dire aussi qu'à l'annonce de la réforme, fin décembre 2014, 30 000 demandes de prime sont arrivées à l'administration. C'est 10 fois plus qu'un mois de décembre normal..

«L'administration fiscale wallonne a longtemps été laissée pour compte»

Marc Bertrand, vous êtes le médiateur de la Région wallonne et de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Dans votre rapport 2015, la Direction générale fiscalité est un gros point noir...

Oui. Elle est toujours en train de gérer les dossiers en retard au niveau de la taxe de circulation héritée de la réforme de l'État. L'accueil par téléphone, les renseignements, les infos, tout ça reste problématique même si le retard est en train de se résorber et que des choses sont mises en place pour améliorer la situation. Reconnaissons malgré tout que l'administration fiscale wallonne a longtemps été laissée pour compte...

La redevance radio-télé reste aussi un souci : les plaintes des citoyens wallons auprès de vos services sont nombreuses...

On savait que ça arriverait : en 2015, la Région a lâché les huissiers pour récupérer les impayés en remontant jusqu'à 5 ans. Je peux comprendre que l'administration veuille récupérer ce qui lui est dû. Mais le recours aux huissiers devrait rester l'exception. D'autant que ça a un coût aussi pour l'administration...

Je recommande d'épuiser toutes étapes avant d'en arriver là : avis avertissement, extrait de rôle. Je comprends aussi les plaintes qui se retrouvent avec un huissier à la porte et des frais alors qu'ils ont payé leur redevance mais ne peuvent plus le prouver parce que ça remonte à longtemps et

que les preuves sont difficiles à récupérer...

Visiblement, la Région va recommencer la même chose pour les impayés de la taxe de circulation...

Ah bon ? Vous en savez plus que moi... Je le répète, on ne peut pas re-

procher à l'administration de vouloir récupérer son dû.

Vous regrettez également dans votre rapport que vos recommandations ne sont pas toujours forcément prises en compte par l'administration...

En tout cas, celles que nous faisons sont celles qui doivent être maintenues parce qu'elles n'ont pas eu d'écho. Quand je fais une recomman-

datation, on peut me dire oui ou non. Mais au moins qu'on me réponde. Du coup, quand on ne me répond pas, moi je me sens libre aussi de revenir à la charge après.

Cela dit, je dois dire que l'administration est volontariste. Par exemple, Région et Fédération ont mis en place un service d'audit interne commun. Et je sais que la personne qui est en charge de son élaboration a aussi comme tâche d'assurer le suivi des recommandations du médiateur. Depuis l'arrivée de Sylvie Marique (NDLR : directrice du SPW), les choses bougent. Certes pas assez rapidement à mon goût, mais bon... Et le temps passe tellement vite et l'administration a tellement de choses à régler que parfois, j'ai un peu peur du résultat... ■

M. Dum.