

# TABLE DES MATIERES

<b>Avant-propos</b>	p.	5
<b>PREMIERE PARTIE</b>		
<b>Considérations générales</b>	p.	9
<b>CHAPITRE I Exercice 1999-2000: quelques points de repère</b>	p.	10
<b>§ 1. La volonté de proximité du Médiateur de la Région wallonne</b>	p.	10
A. La présentation du Rapport annuel d'activités 1998-1999 du Médiateur de la Région wallonne au Parlement wallon	p.	11
B. La réclamation: davantage quérable	p.	11
C. L'Administration: laissée pour compte?	p.	12
<b>§ 2. Les autres faits marquants de l'exercice</b>	p.	13
A. Vers une généralisation de la médiation dans le secteur public	p.	13
B. Le renforcement des droits des usagers	p.	15
C. Les grands chantiers	p.	17
<b>CHAPITRE II Gros plan sur deux "grands chantiers wallons"</b>	p.	18
<b>§ 1. Le nouveau CWATUP</b>	p.	18
A. Les actes et travaux soumis à permis d'urbanisme	p.	18
B. La procédure d'obtention du permis d'urbanisme	p.	20
C. Conclusions	p.	21
1. Les modifications ayant une incidence sur le citoyen	p.	21
2. Le respect des objectifs poursuivis par le législateur	p.	23
<b>§ 2. Les apports du décret du 11 mars 1999 relatif au permis d'environnement du point de vue des citoyens</b>	p.	25
A. Les objectifs majeurs du décret	p.	25
1. Harmonisation des législations sectorielles	p.	26
1.1. L'harmonisation des procédures de délivrance d'autorisations environnementales	p.	26
1.2. Les limites à l'harmonisation	p.	26
2. L'appréhension globale des nuisances d'une installation	p.	27
2.1. Une approche intégrée des nuisances environnementales	p.	27

2.2.	Un régime de permis unique	p. 29
2.3.	Une notion globalisante de l'établissement classé	p. 32
B.	Les axes directeurs de la réforme	p. 34
1.	Une unification et un recentrage des autorités compétentes	p. 34
2.	Un affinement de la classification des installations et des établissements soumis au régime décretaal	p. 35
2.1.	L'affinement de la classification	p. 36
2.2.	L'identification d'établissements spécifiques	p. 37
3.	L'introduction de régimes différenciés: permis d'environnement, déclaration et permis unique	p. 37
4.	Le renforcement des conditions d'exploitation	p. 38
5.	L'adoption d'une procédure rythmée	p. 41
6.	Une attention particulière aux obligations des exploitants pendant le cours de l'exploitation et au terme de l'exploitation	p. 44
7.	Renforcement du régime de police administrative et de sanction	p. 45
8.	Le réforme des règle d'évaluation des incidences sur l'environnement	p. 45
C.	Conclusions	p. 47
<b>Chapitre III</b>	<b>Vie de l' Institution du Médiateur de la Région wallonne</b>	p. 51
<b>§ 1.</b>	<b>Les moyens de fonctionnement de l'Institution</b>	
A.	Les crédits	p. 51
B.	Le contrôle financier	p. 51
C.	Le Personnel	p. 52
D.	Le recours à des experts	p. 52
E.	Accueil de stagiaires	p. 53
<b>§ 2.</b>	<b>Les relations extérieures et les relations publiques du Service du Médiateur de la Région wallonne</b>	p. 53
<b>§ 3.</b>	<b>La communication au sein du Service du Médiateur de la Région wallonne</b>	p. 58

## **DEUXIEME PARTIE**

<b>Analyse des réclamations</b>	p. 65
<b>Chapitre I Les considérations du Médiateur</b>	p. 66
<b>§ 1. La médiation: un droit pour chacun et pour tous, qui doit être le plus large possible</b>	p. 67
A. La médiation: poids ou mesure?	p. 67
1. La gestion des conflits dans l'Administration	p. 68
2. Les correspondants du Médiateur	p. 69
B. Le citoyen: toujours plus proche	p. 70
1. Proximité et accessibilité	p. 70
2. La proximité: aussi juridique!	p. 71
<b>§2. Observations par Ministère et Organisme d'intérêt public</b>	p. 74
A. Ministère de la Région wallonne	p. 74
1. Secrétariat général	p. 74
1.1. Division de la Trésorerie	p. 75
2. Direction générale des Pouvoirs locaux	p. 78
3. Direction générale de l'Economie et de l'Emploi	p. 79
3.1. Division des PME	p. 79
3.1.1. Primes à l'emploi	p. 79
3.1.2. Primes à l'investissement	p. 79
3.2. Division de l'Emploi et de la Formation professionnelle	p. 80
4. Direction générale des Technologies, de la Recherche et de l'Energie	p. 81
5. Direction générale des Ressources naturelles et de l'Environnement	p. 81
5.1. Division de la Police de l'environnement	p. 82
5.2. Division de la Prévention et des Autorisations	p. 82
6. Direction générale de l'Aménagement du Territoire, du Logement et du Patrimoine	p. 83
6.1. Division de l'Aménagement du Territoire et de l'Urbanisme	p. 83
6.2. Division du Logement	p. 84
Direction des Aides aux particuliers	p. 85
6.2.1. Primes à la réhabilitation	p. 85
6.2.2. Primes à la construction	p. 86
Direction de la Qualité de l'habitat	p. 87
Direction de la Tutelle et du Contentieux	p. 88
6.3. Division du Patrimoine	p. 88
7. Direction générale de l'Agriculture	p. 89
8. Direction générale de l'Action sociale et de la Santé	p. 89

9. Direction générale des Relations extérieures - Agence wallonne à l'exportation (DARE-AWEX)	p. 89
B. Ministère de l'Équipement et des Transports	p. 90
1. Secrétariat général	p. 90
2. Direction générale des Autoroutes et Routes	p. 90
3. Direction générale des Voies hydrauliques	p. 91
4. Direction générale du Transport	p. 92
5. Direction générale des Services Techniques	p. 92
C. Organismes d'intérêt public	p. 92
1. Agence wallonne pour l'intégration des Personnes handicapées - AWIPH	p. 92
2. Office Wallon de la Formation professionnelle et de l'Emploi - FOREM	p. 93
3. Institut de Formation permanente pour les classes moyennes et les Petites et Moyennes Entreprises - IFPME	p. 93
4. Société régionale wallonne de Transport - SRWT et Sociétés TEC	p. 93
5. Société wallonne des distributions d'Eau - SWDE	p. 94
Un assouplissement de la position de la SWDE	p. 95
La reconnaissance d'une erreur	p. 95
6. Société wallonne du Logement - SWL et Sociétés agréées de logement social	p. 96
<b>CHAPITRE II Les recommandations du Médiateur</b>	p. 98
<b>§ 1. Suivi des recommandations des exercices 1997-1998 et 1998-1999</b>	p. 99
A. Exercice 1997-1998	p. 99
B. Exercice 1998-1999	p. 104
<b>§ 2. Les recommandations 1999-2000</b>	p. 108
<b>CHAPITRE III Méthodologie appliquée à l'examen pratique des dossiers</b>	p. 114
<b>§ 1. D'où peuvent venir les réclamations?</b>	p. 114
<b>§ 2. Le cheminement des réclamations</b>	p. 114
A. Le Médiateur est-il compétent?	p. 115
B. La réclamation est-elle recevable?	p. 115

C. La phase d'information	p. 115
D. La phase d'instruction	p. 116
E. La phase de médiation	p. 116
<b>§ 3. Les relations avec l'Administration</b>	p. 117
A. Les raisons valables de saisir l'Administration	p. 117
B. Le choix privilégié de la voie hiérarchique	p. 117
C. Les délais de réponse	p. 118
D. Usage exceptionnel de certaines procédures	p. 118
<b>Chapitre IV Bilan chiffré des réclamations</b>	p. 119
Le bilan particulier des Directions générales des Ministères et des Organismes d'intérêt public	p. 132
Le Ministère de la Région wallonne	p. 132
Le Ministère de l'Équipement et des Transports	p. 133
Les Organismes d'intérêt public	p. 134
<b>Commentaires succincts du bilan chiffré 1999-2000</b>	
<b>TROISIEME PARTIE</b>	
<b>Analyse et commentaires de réclamations particulières</b>	p. 141
<b>Chapitre I Ministère de la Région wallonne</b>	
Bilan chiffré du Ministère du 1 <sup>er</sup> octobre 1999 au 30 septembre 2000	p. 142
I. Secrétariat général	p. 143
II. Direction générale des Pouvoirs locaux	p. 150
III. Direction générale de l'Économie et de l'Emploi	p. 156
Division des PME	p. 157
1. Prime à l'investissement	p. 157
2. Prime à l'emploi	p. 159
Division de l'Emploi et de la Formation professionnelle	p. 160
Commissariat général au Tourisme	p. 161
IV. Direction générale des Technologies, de la Recherche et de l'Énergie	p. 163
Division de l'Énergie	p. 164
V. Direction générale des Ressources naturelles et de l'Environnement	p. 167
Division de la Prévention et des Autorisations	p. 168
Division de l'Eau	p. 170

Division de la Police de l'environnement	p. 172
VI. Direction générale de l'Aménagement du Territoire, du Logement et du Patrimoine	p. 176
Division de l'Aménagement du Territoire	p. 177
1. Permis d'urbanisme	p. 183
2. Recours	p. 194
3. Plans de secteur	p. 197
Division du Logement	p. 202
1. Prime à la réhabilitation	p. 202
2. Prime à la restructuration	p. 210
3. Prime à la construction	p. 211
4. Allocation de déménagement et de loyer - ADEL	p. 212
Division du Patrimoine	p. 214
VII. Direction générale de l'Agriculture	p. 217
VIII. Direction générale de l'Action sociale et de la Santé	p. 219
IX. Direction générale des Relations extérieures	p. 222
<b>CHAPITRE II      Ministère de l'Équipement et des Transports</b>	p. 225
Bilan du Ministère du 1 <sup>er</sup> octobre 1999 au 30 septembre 2000	
I. Secrétariat général	p. 226
II. Direction générale des Autoroutes et des Routes	p. 227
III. Direction générale des Voies hydrauliques	p. 234
IV. Direction générale des Transports	p. 237
V. Direction générale des Services techniques	p. 240
<b>CHAPITRE III      Les Organismes d'intérêt public</b>	p. 241
Bilan des Organismes du 1 <sup>er</sup> octobre 1999 au 30 septembre 2000	
I. Agence wallonne pour l'Intégration des Personnes handicapées (AWIPH)	p. 242
II. Office wallon de la Formation professionnelle et de l'emploi (FOREM)	p. 246
III. Institut de Formation permanente pour les Classes moyennes et les Petites et Moyennes Entreprises (IFPME)	p. 248
IV. Société wallonne de financement complémentaire des infrastructures (SOFICO)	p. 250
V. Société wallonne du Logement (SWL)	p. 251
VI. Société régionale wallonne du Transport (SRWT - TEC)	p. 258
VII. Société wallonne des distributions d'Eau (SWDE)	p. 264
VIII. Collaboration avec d'autres Institutions	p. 280
<b>Chapitre IV      Relevé des cas particuliers avec renvoi à la pagination</b>	p. 281

## **Annexes**

<b>Annexe 1:</b>	<b>Décret du 22 décembre 1994 modifié par les décrets du 6 février et du 26 juin 1997</b>	p. 290
<b>Annexe 2:</b>	<b>Règlement d'ordre intérieur</b>	p. 295
<b>Annexe 3:</b>	<b>Remise du 4<sup>ème</sup> rapport annuel au Parlement Wallon</b>	p. 298
<b>Annexe 4:</b>	<b>Permanences</b>	p. 300
	<b>Où et comment faire appel au Médiateur de la Région wallonne</b>	p. 301
<b>Annexe 5:</b>	<b>Relations extérieures</b>	p. 302
	<b>Communiqués finaux des rencontres de Florence et Ouagadougou</b>	p. 304
<b>Annexe 6:</b>	<b>La Médiation sur le Net</b>	p. 310
<b>Annexe 7:</b>	<b>Ecouter pour concilier</b>	p. 311