



Rapport annuel

du service du médiateur
de la Communauté française

2008

**PARLEMENT
DE LA
COMMUNAUTÉ FRANÇAISE**

SESSION 2008-2009

**CINQUIÈME RAPPORT ANNUEL
DU SERVICE DU MÉDIATEUR**

(1^{er} octobre 2007 au 30 septembre 2008)

Adressé au Parlement de la Communauté française

par

Marianne De Boeck

Médiatrice

et

Caroline Cosyns

Médiatrice adjointe



Lettre
au Président
du Parlement

Monsieur Jean-François ISTASSE
Président du Parlement de la
Communauté française
rue de la Loi, 6
1000 BRUXELLES

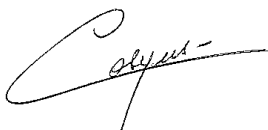
Monsieur le Président,

Conformément à l'article 21 du décret du 20 juin 2002 portant création du Service du Médiateur de la Communauté française, nous avons l'honneur et le plaisir de vous transmettre le cinquième rapport annuel du Service du Médiateur, couvrant la période du 1^{er} octobre 2007 au 30 septembre 2008, intitulé "rapport 2008".

Nous vous en souhaitons bonne réception et restons à votre entière disposition pour présenter ce rapport à la Commission des Finances, du Budget, des Affaires générales et du Sport du Parlement de la Communauté française.

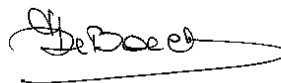
Nous vous prions de croire, Monsieur le Président, à l'assurance de notre considération distinguée.

La Médiatrice adjointe,



Caroline COSYNS

La Médiatrice,



Marianne DE BOECK

S O M M A I R E



Introduction 6

Première partie : activités et moyens du Service du Médiateur 8

1. Les faits marquants de l'exercice	
1.1 Une réflexion en interne sur l'évaluation de la bonne administration	9
1.2 La communication : des campagnes ciblées et grand public	14
2. Les difficultés rencontrées	16
2.1 La continuité du service public	16
2.2 Le manque de transparence et la difficulté statistique	16
2.3 Faire connaître le Service du Médiateur	17
3. La gestion du service	18
3.1 Les moyens humains	18
3.2 Les moyens informatiques	19
3.3 Les moyens financiers	19

Deuxième partie : le décret du 20 juin 2002 : des modifications nécessaires ? 22

1. Les « services administratifs »	23
2. Les personnels enseignants et assimilés du réseau organisé par la Communauté française	25
3. Les « institutions similaires »	27
4. La suspension des délais de recours	30

Troisième partie : analyse des dossiers 2007-2008 32

1. Bilan général et données statistiques	33
2. Les grandes thématiques de cet exercice	40
2.1. Les équivalences de diplômes de l'enseignement secondaire	40
2.2. Les équivalences de diplômes de l'enseignement supérieur	46
2.3. L'homologation	48
2.4. Les allocations d'études	49
2.5. Les relations scolaires	55
2.6. Les personnels de l'enseignement	66
2.7. L'aide à la jeunesse	75
2.8. L'audiovisuel	76
2.9. La jeunesse et l'éducation permanente	79
2.10. Le sport	81
2.11. La santé	83
2.12. Les autres dossiers relevant d'une compétence de la Communauté française	85
2.13. Les dossiers concernant d'autres niveaux de pouvoir et les litiges de droit privé	86
3. Récapitulatif des Recommandations	87

Quatrième partie : tableau récapitulatif des Recommandations de 2004 à 2007 90

Annexes 100

1. Décret portant création du Service du Médiateur de la Communauté française	101
2. Calendrier des rencontres et des activités extérieures 2007-2008	105

INTRODUCTION



Marianne DE BOECK et Caroline COSYNS

Voici le 5^{ème} rapport annuel du service du Médiateur de la Communauté française : depuis la création de l'institution en 2002 par le décret du 20 juin et notre entrée en fonction fin 2003, ce sont plus de 4.500 citoyens que le Médiateur a tenté d'aider sur base de réclamations écrites, sans compter les innombrables entretiens téléphoniques qui ont permis de dénouer des problèmes.

Autant de personnes qui ont frappé à la porte du médiateur parce qu'elles s'estimaient lésées par une décision, une procédure, un comportement de l'administration ou tout simplement parce qu'elles ne comprenaient pas ou plus leur situation administrative.

Au regard de la complexité de l'environnement institutionnel, juridique, administratif auquel le citoyen est confronté, on peut comprendre que certains se heurtent à des difficultés; que des sentiments d'injustice, de méfiance peuvent naître lorsque le citoyen à la recherche d'une solution se sent dans une impasse.

Le médiateur, de par sa mission et son action, ne doit-il pas tenter de faciliter les relations entre l'Administration et les citoyens, essayer de retisser du lien entre l'individuel et le collectif là où les rapports se sont distendus, redonner confiance en la légitimité de l'action publique là où la méfiance s'est installée ?

Nous en sommes convaincus, le médiateur est bien plus qu'un tiers neutre, indépendant et impartial ; le médiateur est un acteur du renforcement de la démocratie et du lien social.

Ni juge, ni arbitre, le médiateur est à équidistance entre le citoyen et l'Administration.

Si on peut penser que le médiateur « penche plus du côté du citoyen », il est aussi le partenaire de l'Administration et défendra celle-ci contre toute réclamation non-fondée en expliquant au citoyen les éléments motivant la pertinence de la décision de l'Administration.

Lors d'un séminaire des médiateurs nationaux des Etats membres de l'Union européenne et des pays candidats en 2007, le médiateur européen a utilisé l'expression « une vie au-delà de la légalité » pour caractériser l'action des médiateurs. En effet, le potentiel de la médiation est bien « au-delà de la légalité », plus que le contrôle du respect de celle-ci, il

veille à la conformité des pratiques administratives avec les principes inhérents à la bonne gouvernance et permet d'écouter et d'interroger les normes des citoyens, dans leur vécu et les normes de l'Administration.

Nous voulions vous faire partager cette conviction, après cinq années de mandat.

Ce cinquième rapport adopte une structure relativement similaire aux rapports précédents.

Dans la première partie, nous abordons divers aspects de notre travail. Un point particulier y est abordé suite à la réflexion menée en interne sur l'évaluation de la bonne administration.

Cette réflexion a conduit à une nouvelle méthodologie du traitement des réclamations appliquée à partir du 1^{er} octobre 2008.

Au terme de cette première médiation, nous avons voulu souligner quatre recommandations portant sur le décret du Service du Médiateur de la Communauté française suggérées dès le premier rapport en vue d'une plus grande cohérence et d'une sécurité juridique pour les administrés, c'est l'objet de la deuxième partie.

La troisième partie est le cœur même du rapport, elle reprend l'ensemble des réclamations traitées par le service entre le 1^{er} octobre 2007 et le 31 septembre 2008. Onze grandes thématiques relevant du champ de compétences de la Communauté française y sont abordées, illustrées d'interventions du médiateur. On y retrouve les recommandations formulées à partir des réclamations traitées.

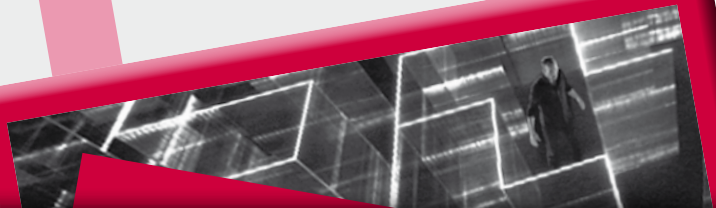
Depuis la création du service, près de 60 recommandations ont été formulées.

Elles sont ici répertoriées dans un tableau récapitulatif afin de donner au lecteur un aperçu global de notre travail au fil de ces cinq années.

A cet égard, nous tenons à remercier tous les collaborateurs et collaboratrices du Service du Médiateur qui depuis la naissance du service, nous ont accompagné en unissant leurs talents et leurs efforts afin de développer l'institution et renforcer la culture de la médiation parlementaire en Communauté française.

1^{ère}

PARTIE



Activités et moyens

du Service du Médiateur



Anne BERLAIMONT



Caroline COSYNS



Alexis DE BOE



Marianne DE BOECK



Angélique DEWILDE



Véronique DRUGMANT



Sophie HEUCHAMPS



Michele INSALACO



Jean-Marie LIENARD



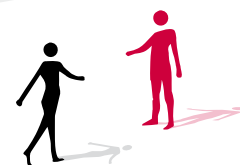
Sara POCHE



Stephan THIRION



Daniel VANPETEGEM



Avant de traiter des questions liées aux dossiers, nous souhaitons mettre en avant quelques éléments particuliers qui ont aidé à développer et à renforcer la médiation. Ainsi, la mise en place d'une méthodologie d'évaluation des réclamations renforçant la transparence des pratiques et la qualité de l'outil du Service du Médiateur ; une première campagne de communication grand public et une action vers des publics spécifiques en développant la présence du service lors de divers événements ont été au cœur de l'exercice 2007-2008.

Si ces moments nourrissent la médiation, son image, son action, nous souhaitons aussi faire part des difficultés rencontrées qui ne permettent pas toujours à la médiation de sortir tous ses effets.

Enfin, les grands axes liés aux moyens humains et financiers du service sont abordés pour clôturer cette partie.



Les faits marquants de l'exercice

1.1. Une réflexion en interne sur l'évaluation de la bonne administration

« Le médiateur reçoit les réclamations concernant le fonctionnement des services administratifs dans leurs relations avec les administrés¹ (...).

Toute personne physique ou morale qui estime, à l'occasion d'une affaire la concernant, qu'un service administratif n'a pas agi conformément à la mission de service public qu'il doit assurer, peut introduire sans frais une réclamation individuelle auprès du médiateur² (...).

Lorsqu'une réclamation lui paraît justifiée, le médiateur fait toutes les recommandations qui lui paraissent de nature à régler les difficultés dont il est saisi³ (...).

Ces dispositions qui, parmi d'autres, figurent au cœur même de la mission confiée par le Législateur au Service du

Médiateur, ont induit pour celui-ci quelques réflexions méthodologiques :

- quand une réclamation est-elle (ou non) justifiée ?
- quand un service administratif agit (ou non) conformément à la mission de service public qu'il doit assumer ?
- quand y a-t-il fonctionnement correct ou dysfonctionnement d'un service administratif ?

1.1.1. Faut-il introduire des normes de bonne conduite administrative ?

Même si le Législateur paraît accorder toute sa confiance au jugement du médiateur (« lorsqu'une réclamation lui paraît justifiée... »), il nous a semblé opportun de nous doter, à titre expérimental dans un premier temps, d'outils d'évaluation de

¹ Décret du 20 juin 2002 portant création du Service du Médiateur de la Communauté française (Mon. b. 19 juillet 2002), art. 3.

² Idem, art. 15 § 1^{er}.

³ Idem, art. 18 § 4.

l'action administrative : des outils qui préexistent au médiateur (ou à tout le moins dont l'origine lui préexiste), qui lui soient extrinsèques, afin que l'évaluation à laquelle il doit procéder pour remplir sa mission soit aussi objective que possible.

Attention cependant : le médiateur ne prétend pas s'instaurer en « censeur » des bonnes ou mauvaises conduites des Administrations. Tout au plus, envisagerait-il d'inspirer les rédacteurs du Code de déontologie en vue d'enrichir son chapitre concernant les relations avec les usagers.

Ces outils sont donc à chercher dans ce qu'il est coutumier d'appeler les « principes de bonne administration » ou encore « les normes de bonne conduite administrative » recouvrant des exigences plus larges.

Pourtant, ils ne sont pas absolument univoques et homogènes. Certains les distinguent en « principes généraux du droit », « principes de bonne administration » (*sensu stricto*) et « principes de bonne gouvernance ». Tous ne sont pas consacrés au point d'être sanctionnables par les cours et tribunaux en tant que droit subjectif du citoyen. Certains font parfois double emploi avec d'autres ou voient leur définition, comme d'ailleurs leur nombre, varier d'une source à l'autre.

Néanmoins, il se dégage à leur propos un consensus de plus en plus général au fil du temps, traçant les contours, au gré notamment de l'évolution jurisprudentielle, de ce qu'il convient de considérer comme une administration moderne dans un Etat de droit moderne.

L'exemple le plus abouti et le plus large de ce consensus réside probablement dans le *Code européen de bonne conduite administrative*, approuvé par une résolution du Parlement européen le 6 septembre 2001.

Le fondement juridique de ce « code » est l'article 41 de la *Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne* qui consacre expressément parmi ces droits fondamentaux le

« droit à une bonne administration ». Ladite charte constituait la partie II du *Traité établissant une Constitution pour l'Europe*, dont le processus de ratification a cependant été interrompu dans les conditions que l'on sait. Pour rappel, cette même charte à vocation constitutionnelle confirme notamment le droit de tout citoyen ou résident européen de saisir le médiateur de l'Union.

C'est précisément parce que la charte s'est volontairement abstenue de fixer une liste exhaustive des différents aspects du droit à une bonne administration⁴, que l'adoption d'un Code présenté par le médiateur européen fut jugée nécessaire : dans sa résolution, le Parlement européen demande d'ailleurs expressément au médiateur de faire application du Code pour évaluer les cas de mauvaise administration⁵.

Ce sont ainsi quelque vingt-trois obligations de l'Administration (ou, si l'on préfère, autant de droits pour le citoyen) qui sont retenues et définies par le Code européen de bonne conduite administrative⁶. On aura donc compris que, né d'un si large consensus politique, celui-ci fait en pratique indiscutablement référence, alors même qu'il n'est, d'un point de vue purement technique, pas contraignant...

Les démarches des différents médiateurs parlementaires belges sont de même nature : au-delà des obligations de l'Administration qui sont intégrées dans les normes de droit positif, ils se sont dotés de guides pour évaluer le caractère correct ou insatisfaisant de l'action de l'Administration de leurs niveaux de pouvoir respectifs. Outre cette évaluation, il s'agit de se doter d'un outil statistique, permettant de départager les réclamations qui se révèlent non fondées de celles qui le sont et de les recenser, bref, de donner une perspective et un sens à leur travail, ainsi qu'un fondement aux recommandations qu'ils formulent en vue d'améliorer les services (aux) publics.

C'est ainsi que notre collègue, le *Vlaamse Ombudsman*, a élaboré un « baromètre » des critères de bonne administration très rapidement après son installation, en 1999. Toutefois, en 2001, fort de trois années de pratique dans la fonction, son

4 Comme l'indique la formulation : « Ce droit comporte *notamment* : ... ».

5 Résolution du Parlement européen C5-0302/2001 - 2001/2043(COS) – point 7.

6 Dénommées respectivement : [principe de] légitimité ; absence de discrimination ; proportionnalité ; absence d'abus de pouvoir ; impartialité et indépendance ; objectivité ; confiance légitime, cohérence et conseil ; équité ; courtoisie ; réponse aux lettres dans la langue du citoyen ; accusé de réception et indication du fonctionnaire responsable ; obligation de transmission vers le service compétent de l'institution ; droit d'être entendu et de faire des observations ; délai raisonnable pour la prise de décision ; obligation de motiver les décisions ; indication des voies de recours ; notification de la décision ; protection des données ; demandes de renseignements ; demande d'accès public aux documents ; tenue d'un registre ; information du public sur le code ; droit de se plaindre au médiateur (pour plus d'informations : <http://ombudsman.europa.eu/code/fr/default.htm>).

titulaire, a souhaité affiner ce référentiel : un important travail de réflexion a été mené, à l'issue duquel a été fixée une quinzaine de critères, distingués en normes de gouvernance et en normes de bonne gestion. Ce travail a fait l'objet d'une publication spécifique dans laquelle notre collègue ne manquait pas de remarquer que chacun avait ses propres critères (ou plus exactement, ses propres classifications, définitions ou nomenclatures) en la matière, cette dernière ne faisant bien entendu pas partie des sciences exactes⁷.

C'est ainsi également que le *Médiateur fédéral* a défini, dès son premier rapport annuel déposé à la Chambre des Représentants en 1997, les « critères d'évaluation qui guident l'action de contrôle du Collège des Médiateurs fédéraux »⁸, alors au nombre de sept, le septième (principe de gestion consciencieuse) étant toutefois lui-même décliné en six sous-critères.

Dès 1999, le Collège, sur base d'une étude comparative avec les critères retenus par le *Médiateur européen*, avait cependant souhaité adopter « une approche complètement différente »⁹ en retenant dix-sept critères, classés en trois catégories de principes de bonne administration (principes matériels, principes de procédure, principes régissant les contacts de l'Administration avec le citoyen).

Finalement, pour n'en retenir que le dernier état, le *Médiateur fédéral* (suivant l'appellation sous laquelle il a souhaité être identifié désormais), reprend une liste de quinze critères¹⁰.

1.1.2. Et en Communauté française ?

Quand ils ne font pas l'objet d'une norme spécifique (telle que l'obligation de motivation des actes administratifs, consacrée par la loi du 29 juillet 1991 applicable à toutes les entités fédérées), les principes de bonne administration sont, pour un certain nombre, évoqués dans l'arrêté du

Gouvernement de la Communauté française du 18 avril 2003 portant le Code de déontologie de l'Administration, en son chapitre consacré aux relations avec les usagers : ainsi en va-t-il par exemple des notions de confiance, disponibilité, diligence, langage compréhensible, courtoisie, respect, compréhension, absence de discrimination, respect des principes démocratiques, réponse dans les meilleurs délais, délivrance d'une information utile, précise et complète à la demande du citoyen concernant ses droits et devoirs, etc.

D'autres encore, s'ils ne sont pas l'objet principal d'une norme obligatoire, sont cependant mis en œuvre à l'occasion d'une législation particulière, comme c'est par exemple le cas du principe du raisonnable ou principe de proportionnalité, qui apparaît dans le décret du 5 mai 2006 portant suppression de l'obligation de produire des copies certifiées conformes de documents, qui prévoit que seul le « *doute sérieux et raisonnablement fondé* » justifiera l'exigence par l'Administration de la production d'un document sous une autre forme que la simple copie¹¹.

Le Service du Médiateur de la Communauté française quant à lui se servait bien entendu déjà des critères retenus par ses collègues médiateurs ou ombudsmans.

Il n'avait cependant pas jusqu'ici « systématisé » ces critères, ni ne s'était forgé un outil particulier. Sa pratique s'en trouvait sans doute plus empirique.

C'est dans le souci de garantir une plus grande homogénéité de la pratique de ses propres agents et d'objectiver autant que possible cette pratique, qu'il a décidé de systématiser davantage son référentiel. Ainsi, en s'inspirant notamment des références dont usent ses collègues médiateurs et ombudsmans institutionnels, mais aussi de la jurisprudence, il a arrêté un certain nombre de principes de base en leur apportant une « définition », sans prétention cependant ni à la « scientificité », ni à l'exhaustivité.

7 Vlaamse ombudsdienst, Reeks Werkdocumenten, -1 « *Normconform ombudswerk : een zoektocht naar ombudsnormen* ». Sont ainsi retenues 5 « normes de gouvernance » (*behoorlijksnormen*) que nous avons traduites respectivement par : conformité au droit ; motivation adéquate ; égalité et impartialité ; sécurité juridique et légitime confiance ; équité et principe de proportionnalité ; et 10 « normes de gestion consciencieuse » (*zorgvuldigheidsnormen*) : traitement correct ; proactivité ; communication adéquate ; facilité d'accès ; diffusion efficace d'une information générale ; bonnes pratiques administratives et précisions dans le travail ; gestion consciencieuse des plaintes internes ; délai de traitement raisonnable ; coordination efficace ; respect de la vie privée.

8 Collège des Médiateurs fédéraux, rapport annuel 1997, pp.48 et ss.

9 Collège des Médiateurs fédéraux, rapport annuel 1999, p.28

10 Le médiateur fédéral, rapport annuel 2007, pp.30 et 31 (disponible sur www.mediateurfederal.be) : délai raisonnable ; information passive ; information active ; gestion consciencieuse ; application conforme des règles de droit ; coordination efficace ; raisonnable et proportionnalité ; accès approprié ; confiance légitime ; sécurité juridique ; motivation adéquate ; courtoisie ; égalité ; droit d'être entendu ; impartialité.

11 Exception faite des documents constitutifs d'une demande d'équivalence de diplôme.

Cette nouvelle démarche vise aussi la transparence et, par là même, le renforcement de la qualité du Service du Médiateur. La nécessité d'améliorer la communication du Service du Médiateur tant avec l'Administration qu'avec les plaignants nous est apparue au fil de la pratique. En effet, seuls les résultats obtenus à la suite de l'intervention du médiateur étaient jusqu'à ce jour communiqués dans le rapport annuel. En effet, des dossiers dont le traitement a pu dépasser le principe du délai raisonnable sont clôturés de la même manière que ceux qui auraient été dépourvus d'une motivation adéquate ou encore que les réclamations parvenues à notre service pour cause d'inaccessibilité des services de la Communauté française ou de mauvais accueil réservé aux administrés. Or, dans l'approche « *qualité* » qui est celle entamée aujourd'hui à l'Administration, nous pensons que le Service du Médiateur peut être un bon instrument de l'évaluation de l'efficacité de l'action publique et de la satisfaction des usagers. Ceci bien sûr sous toute réserve liée à la difficulté statistique que nous évoquerons plus loin et qui ne nous permet pas de savoir si un comportement inadéquat ou une pratique qui ne serait pas de bonne gouvernance se répète ou est isolé.

Un objectif a été de réduire au maximum le nombre de critères retenus, pour des raisons essentiellement pratiques et statistiques : moins de critères implique cependant une définition plus large de ceux-ci, afin de ne pas oublier en route des principes de bonne administration qui seraient essentiels. Ainsi par exemple du principe d'égalité et de non-discrimination : essentiel et largement consacré désormais par les normes en vigueur, il nous a semblé (à raison ou à tort, nous le verrons) qu'il pouvait pour cette raison être rangé dans le critère de conformité au droit. A l'inverse, d'autres principes, tel que celui de la motivation adéquate des actes de l'Administration, bien que tout spécialement consacrés par la Loi (et, à ce titre, « classables » dans le critère de conformité au droit), nous paraissent qualitativement et quantitativement trop « autonomes » pour n'être pas retenus comme critères à part entière dans notre grille d'évaluation. De même, il nous a semblé que le critère du délai de traitement était suffisamment particulier pour le distinguer de la gestion consciencieuse, critère dans lequel il aurait pourtant pu être compris.

Si l'outil est méthodologique, il changera cependant moins notre pratique en tant que telle (puisque, comme dit plus haut, elle se fondait déjà sur les principes de bonne administration) que le bilan quantitatif ou qualitatif qui pourrait en être tiré le cas échéant, notamment à la faveur du rapport de notre mis-

sion au Parlement. La pratique de ce nouvel outil statistique révélera s'il a bien été forgé « à notre main » ou s'il demandera à l'avenir certaines adaptations, voire même, s'il le fallait, une refonte. L'idéal à venir pourrait même résider - pourquoi pas ? - dans un référentiel commun à tous les médiateurs institutionnels en Belgique, voire en Europe, en considération précisément du consensus obtenu à ce niveau...

C'est d'ailleurs dans ce but que les médiateurs de la Grande Région viennent de convenir, lors d'une réunion en décembre 2008 à Luxembourg, d'entamer un travail commun de réflexion sur les principes et les normes de bonne conduite administrative, qui pourrait transcender l'action de l'ensemble des médiateurs dans différents pays.

Mais, puisque la sagesse, comme l'expérience, nous révèlent que c'est en forgeant que l'on devient forgeron, avançons ici aussi pas à pas.

Le référentiel, que le Service du Médiateur de la Communauté française a retenu et mettra à titre expérimental en pratique dès son prochain exercice d'activité, compte ainsi neuf critères d'évaluation d'une bonne administration, plus une catégorie « autre » reprenant si nécessaire des principes de bonne conduite administrative qui, à l'analyse des cas traités, ne sauraient se laisser ranger sous l'une des neuf autres catégories, tout en se révélant statistiquement relevant. Si le critère « autre » devait se classer parmi les premiers critères « violés », il sera bien évidemment indispensable de retenir par la suite un plus grand nombre de critères ou d'ajuster nos définitions.

Ces critères sont :

1. Conformité au droit
2. Motivation adéquate
3. Principe du raisonnable / proportionnalité / équité
4. Gestion consciencieuse
5. Accueil
6. Accessibilité
7. Délai de traitement
8. Information active
9. Information passive
10. Autre

1. Conformité au droit :

dans un Etat de droit, une décision ou un comportement de l'Administration qui serait non conforme au droit est par essence inacceptable.

2. Motivation adéquate :

entré dans le droit positif belge depuis la loi du 29 juillet 1991 relative à la motivation formelle des actes administratifs, ce principe est délimité largement par la jurisprudence. L'Administration doit expliquer et motiver sa décision ou son comportement de manière *adéquate*, c'est-à-dire de manière exacte, complète et propre au cas d'espèce, afin de permettre au citoyen de comprendre l'attitude qu'elle a prise et, s'il y a lieu, de la contester.

3. Principe du raisonnable / proportionnalité / équité :

L'Administration agit non seulement conformément au droit, mais doit, si plusieurs attitudes sont pour elle possibles, considérer les intérêts des administrés concernés, afin qu'existe un rapport proportionnel entre la mesure prise et l'objectif poursuivi. Quant à l'équité, expressément consacrée par le « décret médiateur », elle sera prise en compte comme un prolongement du principe d'égalité, lorsque l'application d'une règle génère *de facto* une inégalité entre citoyens se trouvant dans des situations objectivement différentes et apparemment non prises en compte par l'auteur de la norme, ou aboutit à une solution manifestement injuste.

4. Gestion consciencieuse :

L'Administration traite les dossiers dont elle est chargée avec précision. Elle s'assure qu'elle dispose de toutes les informations nécessaires à son travail et, le cas échéant, demande au citoyen de les compléter. Si différents services de l'Administration sont impliqués dans la gestion d'un dossier, ils communiquent entre eux et informent le citoyen de leur collaboration. L'Administration oriente sa pratique vers la solution car elle est au service de l'administré. Elle rectifie diligemment ses erreurs et, si celles-ci ont généré des dommages pour le citoyen, elle les répare.

5. Accueil :

les agents de l'Administration réservent aux citoyens qui prennent contact avec eux un accueil courtois et civil, empreint de respect et de serviabilité. Si le citoyen ne s'est pas adressé au service compétent, l'agent l'oriente au mieux, en veillant autant que possible à éviter les renvois successifs d'un service à l'autre. Les réclamations sont accueillies comme des demandes à part entière, soumises aux mêmes critères de bonne administration.

6. Accessibilité :

L'Administration s'organise de telle manière à permettre aux citoyens un accès aisé à ses services : indications des coordonnées des services, décentralisation géographique dans la mesure du possible, accès aisé aux bâtiments notamment

dans le souci des personnes moins valides, horaires d'ouverture suffisants et adaptés aux publics concernés, possibilité effective de contacts à distance (infrastructures téléphoniques et informatiques suffisantes).

7. Délai de traitement :

L'Administration respecte le délai prévu pour traiter les dossiers ou, à défaut de délai prévu, dans un délai raisonnable eu égard aux circonstances.

8. Information active (sans sollicitation par un usager) :

L'Administration veille à la diffusion d'une information générale claire, correcte et complète et à ce qu'elle atteigne le public concerné. Dans la mesure du possible, elle assure elle-même une telle information et prend les mesures nécessaires pour éviter autant que faire se peut la diffusion par des tiers d'une information équivoque, incorrecte ou incomplète concernant les compétences qu'elle exerce.

9. Information passive (après sollicitation par un usager) :

L'Administration répond aux questions posées. Si elle ne peut le faire rapidement, le citoyen qui s'est adressé par écrit à l'Administration reçoit un accusé de réception, indiquant les coordonnées du service et de l'agent traitant.

Au-delà des réponses expressément posées, l'Administration fournit individuellement au citoyen l'information et l'aide dont il a besoin, ou l'oriente au mieux. Autant que possible, l'Administration informe d'initiative le citoyen de l'évolution de son dossier.

10. Autre :

Cette catégorie a été retenue pour les raisons déjà exprimées ci-dessus. Elle accueillera si nécessaire des cas de violation de principes de bonne administration qui n'ont jusqu'à présent jamais été rencontrés dans notre pratique, tel que par exemple le non-respect de la vie privée, et qui apparaissent pour cette raison comme - si l'on ose écrire - « résiduels ». En tout état de cause, la catégorie « autre » si elle devait être retenue pour un ou plusieurs dossiers de médiation, fera l'objet d'une analyse.

La mise en pratique effective de ce nouvel outil a débuté en octobre 2008. Cette nouvelle méthodologie sera présentée au Ministère de la Communauté française. Le premier exercice doit permettre d'évaluer la pertinence de l'outil et d'y apporter quelques ajustements, si nécessaire.

Dès à présent, les critères susmentionnés ont été inscrits dans notre logiciel de traitement des réclamations, ainsi que sur les dossiers papier que nous réservons pour nos archives.

1^e partie

1.2. La communication : des campagnes ciblées et grand public

Comme par le passé, le Service du Médiateur est allé au devant des prescripteurs potentiels de médiation. C'est ainsi qu'il a participé cette année aux Universités d'été du SeGEC (Secrétariat général de l'Enseignement catholique) et des partis politiques.

En effet, la fin de l'été est, pour ces derniers, synonyme de rencontres, de débats et d'échanges grâce aux « Universités d'été », organisées un peu partout en Wallonie. Elles rassemblent de nombreux militants et personnalités politiques. A cette occasion, la Médiatrice et quelques uns de ses collaborateurs sont allés à Spa pour les Jeunes CDH, Borzée pour Ecolo, Chevetogne pour le PS et Stavelot pour le MR.

Par ailleurs, le Service du Médiateur a continué sa politique de présence dans des salons spécialisés, tels que le Salon Education à Namur, le Salon des Mandataires à Marche-en-Famenne, mais aussi désormais les salons organisés par le SIEP (Service d'Information sur les Etudes et les Professions) à Bruxelles et à Liège.

On peut constater régulièrement une augmentation des visites de notre site internet et des appels téléphoniques suite à notre présence dans ces salons.



© Photo Crop - Salon Education 2008.

Marianne DE BOECK et S.A.R. la Princesse Mathilde.

15^{ème} Salon de l'Education



La Médiatrice avec Jean-Pierre HUBIN, Administrateur général et Frédéric DELCOR, Secrétaire général du Ministère.



Cette année, nous avons également souhaité nous adresser au grand public via une campagne de publicité déclinée en spots télévisés diffusés durant le mois d'octobre sur les chaînes RTBF la Une, RTBF la Deux, RTL TVI, Club RTL et les TV locales francophones du sud du pays et pendant trois week-ends dans toute la presse quotidienne francophone.

Cette campagne axée sur le labyrinthe des réglementations, des services à contacter, des recours à opérer, des démarches à effectuer... permet d'éviter la mention du conflit souvent mal ressentie par nos partenaires et présente l'intervention du médiateur pour trouver la voie ou une issue aux difficultés rencontrées.



**Vous cherchez une issue à un problème rencontré
avec une administration de la Communauté française?**



Faites appel au Médiateur pour trouver la voie.

Vous estimez que votre dossier n'a pas été correctement traité ?

Vos démarches sont dans une impasse ?

Le Service du Médiateur est là pour vous écouter, vous aider à trouver une issue.
Gratuit, confidentiel et impartial, le Service du Médiateur intervient dans les matières gérées
par la Communauté française : enseignement, jeunesse, sport, culture, audiovisuel,...

02/548 00 70 • www.mediateurcf.be

Service du
médiateur
de la Communauté française





Les difficultés rencontrées

2.1. La continuité du service public

On le sait, c'est le Ministère de la Communauté française qui est le principal partenaire auquel nous adressons la plupart des réclamations qui nous parviennent.

Ceci étant, au cours de l'exercice écoulé et notamment suite au décès d'Henry INGBERG, nous avons vécu avec le Ministère des moments difficiles ; en effet, une cinquantaine de dossiers semblaient égarés. Ce n'est que suite à un appel de détresse lancé au secrétaire général faisant fonction, que le Collège de direction s'est saisi du problème et que des réunions bilatérales ont pu avoir lieu pour reconstituer ces dossiers et leur apporter une réponse dans les meilleurs délais.

A cette occasion, il est apparu que le protocole d'accord en vigueur avec le Ministère et qui définit nos modalités d'intervention et les délais de réponse du Ministère n'était plus d'actualité et qu'il convenait de le modifier suite à l'expérience acquise au fil des ans.

Un projet en ce sens a été soumis dès le mois de septembre au nouveau secrétaire général, tandis que des expériences pilotes étaient menées avec différents services, comme par exemple le Service des Equivalences, des Allocations d'études ou encore, avec l'Administration générale des Personnels de l'Enseignement, comme nous l'évoquerons dans le chapitre thématique.

Il est certain que le problème général du renouvellement du top management du Ministère, comme de certains OIP, n'a pas permis un fonctionnement optimal de nos relations pendant l'exercice écoulé.

Mais au-delà de cela, nous avons constaté à diverses reprises qu'un service était parfois assuré par une seule personne et dès lors que celle-ci était amenée à s'absenter, la continuité du

service public n'était plus assurée. C'est ce que nous avons pu voir, notamment avec le Service Jeunesse au moment du calcul des notes de subventions aux organisations de jeunesse, avec la délivrance des équivalences de diplômes pour des infirmières étrangères, sur avis préalable de la Direction de la Santé, avec certaines directions déconcentrées de l'Administration générale des Personnels de l'Enseignement ou encore, avec la Cellule Equivalences de l'Enseignement supérieur.

De plus, faut-il encore rappeler nos recommandations récurrentes concernant la nécessité de renforcer de manière structurelle le personnel du Service des Equivalences de diplômes de l'Enseignement secondaire, certains services des Allocations d'études ou encore, des services de l'AGPE chargés de la fixation de la liquidation et des traitements en vue, par exemple, de pouvoir répondre en temps utile aux demandes de moyennes quinquennales pour le calcul des droits à la pension.

Ce problème est à mettre en relation avec l'inaccessibilité chronique de certains services les plus sollicités, notamment au cours de périodes spécifiques.

2.2. Le manque de transparence et la difficulté statistique

Il nous a plusieurs fois été reproché de formuler une recommandation vis-à-vis de l'Administration ou des pouvoirs publics à partir d'une ou deux réclamation(s) seulement instruites en notre service.

Toutefois, il nous appartient toujours de faire l'équilibre entre l'intérêt individuel et l'intérêt collectif et une réclamation, même isolée, peut être riche de sens et révélatrice d'un problème provoqué par la réglementation ou par son application trop stricte ou encore par un éventuel dysfonctionnement administratif.

Ainsi, lors de l'exercice passé, nous avons mentionné la difficulté d'application de la nouvelle réglementation concernant l'introduction des demandes d'allocations d'études par voie de recommandé avec accusé de réception. Les services administratifs appliquaient à la lettre cette réglementation, dont l'esprit était cependant de protéger le citoyen en lui garantissant une preuve de l'introduction de son dossier et non pas en le contraignant à une formalité supplémentaire dont l'absence pourrait se révéler exclusive.

Le Conseil d'Appel des Allocations d'études a émis une jurisprudence constante en la matière et ces dossiers, exclus dans un premier temps, ont été réexaminés pour faire valoir les droits des réclamants.

Cependant, seule une vingtaine de réclamations nous sont parvenues, sans doute les personnes les mieux informées, soucieuses de faire valoir leurs droits dans un domaine où cela semble particulièrement légitime, puisque les allocations d'études sont destinées à un public de condition modeste ; mais au-delà de cette vingtaine de cas, nous avons appris que c'était environ 3.000 dossiers qui avaient été concernés.

Dans un autre registre, le Service du Médiateur reçoit de nombreux appels téléphoniques d'enseignants exprimant des difficultés administratives, telles que : la mise en route laborieuse du système de contrôle des congés de maladie par « Encare Absentéisme », le caractère statutaire très relatif de certains titres de l'enseignement supérieur artistique, les modifications du contrat collectif d'assurance couvrant les frais de soins de santé et d'hospitalisation...

Le Service du Médiateur renseigne, oriente les enseignants « égarés » et répercute les préoccupations auprès des autorités compétentes. On retrouve ici le caractère parfois relatif de notre action prise entre l'intérêt individuel et l'intérêt collectif.

Certains cas individuels nous obligent ainsi à demander à l'Administration des vérifications générales de situations similaires dans un souci d'égalité et de respect de la légalité et même, exceptionnellement, de l'équité. Malheureusement, les services administratifs expriment des réserves à ces demandes de contrôles qui nécessiteraient une mobilisation trop importante de personnels et de moyens et il nous est dès lors impossible de quantifier un problème.

Ceci pose évidemment la question de la limite du champ d'intervention du médiateur qui ne peut faire d'autosaisine, ni lancer appel à publicité pour constituer des réclamations collectives.

Alors que les partis politiques au niveau fédéral se penchent actuellement sur l'opportunité d'introduire une forme de « *class action* » dans les procédures judiciaires, nous nous demandons si une telle formule ne pourrait être appliquée aux médiateurs institutionnels, qui constituent l'alternative à la voie judiciaire traditionnelle.

2.3. Faire connaître le Service du Médiateur

Plusieurs fois mentionnée, cette difficulté persiste en raison non seulement du manque de visibilité de l'institution de la Communauté française elle-même, mais surtout des matières qu'elle traite, essentiellement immatérielles, même si elles conditionnent l'avenir des jeunes et le bien-être des personnes, et ce, ce malgré les campagnes de communication mentionnées par ailleurs.

De plus, faut-il le rappeler, l'article 3 de notre décret organique qui précise que : « *Tout document émanant des services administratifs, à destination de l'information du public, mentionne l'existence du Service du Médiateur* » est très peu appliqué, sauf dans des services très sollicités tels que le Service des Equivalences de diplômes de l'Enseignement secondaire, le Service des Allocations d'études ou, plus généralement, dans certaines publications de l'AGERS.

Nous tenons néanmoins à souligner l'effort réalisé par le secrétaire général faisant fonction qui a rédigé une note à l'attention de tous les fonctionnaires généraux afin d'insister à nouveau sur les mesures à prendre à l'égard de notre service pour concrétiser et veiller à la mise en pratique de la mesure mentionnée ci-dessus. Nous reviendrons régulièrement sur la question auprès de tous les services concernés.



La gestion du service : moyens humains et financiers

3.1. Les moyens humains

Outre la médiatrice et la médiatrice adjointe, le Service du Médiateur se compose depuis sa création de 10 agents (5 niveaux A, 4 niveaux B et 1 niveau C).

Ces agents sont statutaires et bénéficient de la carrière plane, à l'exception de deux agents contractuels qui ont été engagés suite au détachement de deux personnes, l'une rejoignant un groupe politique de la Communauté française, l'autre ayant demandé un congé pour raisons familiales.

Il s'agit de deux conseillers, de trois attachés, d'un assistant documentaliste, d'une secrétaire de direction, d'une secrétaire de rédaction et d'une secrétaire, ainsi que d'un premier commis.

Au cours de l'exercice écoulé, la gestion du service a été quelque peu perturbée par trois heureux événements, en effet, trois bébés sont venus rejoindre la famille du médiateur : Raphaël, Adrien et Oscar.

Pour des raisons de facilité et pour ne pas devoir organiser une opération de sélection d'agents pour le remplacement des personnes en congé de maternité, nous avons choisi de nous limiter à l'engagement de deux secrétaires intérimaires, avons

opéré une petite réaffectation interne des ressources et chaque membre du service en place a pris plus que sa part du travail normal. Qu'ils en soient ici tous remerciés chaleureusement !

Au cours de l'exercice des formations spécifiques ont été suivies par les collaborateurs et la médiatrice : droit scolaire, aide à la jeunesse, informatique... Un séminaire interne sur la gestion des conflits a également été proposé.

Un processus d'évaluation, ponctué par des moments d'entretien de fonctionnement a été formalisé et appliqué, permettant à l'agent, à la hiérarchie et à l'organisation de souligner les points d'excellence et de rechercher ensemble les éléments à mettre en œuvre pour améliorer ce qui doit l'être éventuellement.

Le service s'est également « mis au vert » au mois de janvier pour prendre un temps afin de travailler en équipe, développer des axes de travail transversaux et stratégiques, réfléchir ensemble aux modes organisationnels afin d'améliorer ses pratiques et de simplifier certaines tâches, mais aussi faire des activités ensemble, prendre du plaisir et le partager afin de renforcer l'équipe.



Raphaël



Adrien



Oscar





3.3. Les moyens financiers

La dotation du Service du Médiateur relève de la division organique 01 identique à celle du Parlement. Pour 2008, notre dotation a été semblable à celle de 2007, à savoir : 1.250.000 €.

A la suite de plusieurs questions posées à ce sujet en Commission des Finances, du Budget, des Affaires générales et du Sport à l'occasion de la présentation des rapports 2006 et 2007, le Service du Médiateur, qui envoyait déjà ses comptes ainsi que l'avis de la

C'est ainsi qu'ont été abordées des questions relatives à l'organisation du secrétariat, aux procédures internes actualisées et aux délégations, au suivi du CAF, au suivi des descriptions de fonctions, à la politique de communication et à ses grands axes, notamment, avec les partenaires institutionnels du service.

3.2. Les moyens informatiques

L'exercice 2008 s'est caractérisé par le renouvellement partiel de notre parc informatique, le premier matériel étant largement amorti depuis la création du service.

Suite à l'appel d'offres rédigé avec la collaboration de la société conceptrice de nos logiciels agissant comme expert extérieur, c'est la société Sherwood qui a remporté le marché pour un nouveau serveur plus performant, douze ordinateurs, un scanner et la maintenance informatique.

A cet égard, le Service du Médiateur tient à remercier les services de l'ETNIC¹² qui ont travaillé de concert avec la société Sherwood lors de la reconfiguration du réseau informatique opérée durant le renouvellement du parc. La rapidité et la disponibilité des équipes d'ETNIC ont contribué à la réussite de l'opération qui n'a que très peu perturbé le bon fonctionnement du Service du Médiateur.

Cour des comptes au Président du Parlement a décidé de les diffuser également au Président de la Commission en lui demandant de bien vouloir les mettre à disposition de l'ensemble des commissaires. De plus, pour cette première fois, le Service du Médiateur a rassemblé ses comptes depuis sa création et les a mis à la disposition des membres de la Commission.

Les ratios mentionnés dans ce chapitre correspondent aux comptes définitifs de l'année civile 2007. On notera qu'il existe un décalage temporel important entre la date de l'exercice d'activité du médiateur, à savoir le 30 septembre et la date de clôture de ses comptes prévue par la loi du 17 juillet 1975, à savoir le 31 décembre. De plus, les comptes du Service du Médiateur sont soumis, vu son décret constitutif, à la Cour des comptes induisant un temps d'examen important.

Les comptes 2007, transmis le 7 mai 2008, ont été examinés le 19 août 2008 et l'avis de la Cour, communiqué au Président du Parlement et au Président de la Commission des Affaires générales, des Finances et du Sport, le 1^{er} septembre 2008.

La plupart des ratios du Service du Médiateur se caractérise par une assez grande stabilité entre les différents exercices.

¹² Entreprise des Technologies Nouvelles de l'Information et la Communication – créée en mars 2002 par la Communauté française - <http://www.etnic.be>

1^e partie

Ces dépenses stables peuvent être qualifiées de « dépenses obligatoires » et elles constituent la part déterminante de nos crédits.

Les rémunérations du personnel représentent 66% de notre dotation annuelle.

A noter cependant que les charges réelles du personnel sont globalement plus importantes vu le rôle de secrétariat social assumé par le Parlement de la Communauté française, qui prévoit pour ce faire un montant de 14.000 €.

Les frais de fonctionnement classiques s'établissent à environs 5,4 % de la dotation.

D'autres dépenses sont également difficilement compressibles comme : l'entretien des locaux, la location d'un véhicule de service, les déplacements, la location de matériel... et se montent à 4,3 %.

Le total des dépenses obligatoires s'élève à 75,7 % de la dotation.

Les 24,3 % restants permettent principalement des dépenses de notoriété et des investissements potentiels, mais également la constitution de réserves.

Les dépenses de notoriété représentent en 2007 (Communication, Publications et Participation à des salons) 4,6 % de la dotation.

Enfin, précisons que le Ministère de la Communauté française continue à payer la location de nos locaux et des frais (directs et indirects) y afférents via des allocations budgétaires spécifiques des divisions organiques 10 et 13 du budget des dépenses 2008.

Les comptes 2008 seront présentés au Parlement lors de l'étude du rapport en Commission.

2^{ème} PARTIE

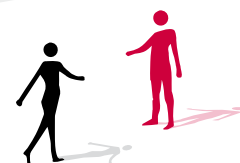


Le décret du 20 juin 2002 : des modifications nécessaires ?

Au terme de cette première médiation, nous attirons l'attention du futur Législateur sur les modifications souhaitables à apporter à notre décret organique en vue d'une plus grande cohérence et d'une sécurité juridique pour les administrés. Il ne s'agit pas tant de revendiquer une extension de nos compétences, qu'un alignement sur les textes fondateurs des autres médiateurs institutionnels, une adaptation aux spécificités de la Communauté française, une clarification de la portée de notre décret... le tout en vue d'une meilleure lisibilité pour les réclamants.

Quatre recommandations visant le Service du Médiateur sont réanalysées dans cette partie :

- Recommandation 2004/1 : Article 1^{er} du décret - services administratifs mieux définis ou autorités administratives.
- Recommandation 2004/4 : Clarifier la compétence du Service du Médiateur à l'égard des personnels de l'enseignement de la Communauté française.
- Recommandation 2004/2 : Eviter le recours à la notion « d'institution similaire » au Service du Médiateur.
- Recommandation 2006/2 : Suspension des délais de recours pendant la saisine du médiateur.



Les « services administratifs »

Pour mémoire, le décret du 20 juin 2002 portant création du Service du Médiateur de la Communauté française précise en son article 1^{er} le champ de compétences du service : il faut entendre par services administratifs, « les services du Gouvernement de la Communauté française, les organismes d'intérêt public qui dépendent de la Communauté française, la RTBF et les établissements d'enseignement organisé par la Communauté française ».

Dès notre premier rapport, déposé au Parlement en janvier 2005, nous avons insisté sur la différence de notre champ de compétences avec celui des autres médiateurs parlementaires qui sont eux compétents pour « les autorités administratives », au sens de l'article 14 des lois coordonnées sur le Conseil d'Etat.

Néanmoins, ledit article 14 ne contient pas de définition précise des autorités administratives et, en pratique, c'est la jurisprudence développée par cette haute juridiction, ainsi que par celle de la Cour de cassation, qui font référence en la matière.

Cette jurisprudence étant fluctuante, cela a amené le Parlement flamand unanime à voter une modification du décret du médiateur flamand qui est compétent désormais pour les « instances administratives » définies comme suit :

- a) une personne morale créée par/ou en vertu de la Constitution, d'une loi, d'un décret ou d'une ordonnance ;
- b) une personne physique, un groupement de personnes physiques, une personne morale ou un groupement de personnes morales dont le fonctionnement est déterminé et contrôlé par a) ;
- c) une personne physique, un groupement de personnes

physiques, une personne morale ou un groupement de personnes morales, dans la mesure où ils sont chargés par une instance administrative dans le sens de a) de l'exécution d'une tâche d'intérêt général ou dans la mesure où ils défendent une tâche d'intérêt général et prennent des décisions liant des tiers.

Nous avons déjà démontré dans notre premier rapport que cette restriction aux services administratifs amenait à une inégalité de traitement qui pouvait être ressentie par les citoyens, ainsi qu'à une insécurité juridique.

Pourquoi ?

Selon qu'une mission de service public incombant à la Communauté française sera confiée par celle-ci à un « service administratif », au sens du décret, ou à une autre institution ne répondant pas à cette définition, la voie de la médiation institutionnelle sera ou non ouverte aux administrés-réclamants.

Le premier exemple qui vient à l'esprit est lié à l'organisation historique de l'enseignement en Communauté française. Comme on le sait, les écoles s'y répartissent en trois réseaux : celui qualifié encore parfois d'« ex-Etat » (aujourd'hui la Communauté), l'officiel subventionné (communes, provinces, Cocof) et le libre subventionné.

Or, seules les écoles organisées par la Communauté française, à l'inverse donc des écoles des réseaux subventionnés, peuvent faire l'objet d'un processus de médiation entrepris, à la demande d'un particulier, par le Service du Médiateur de la Communauté française, puisque seules ces écoles (quel qu'en soit le niveau d'enseignement) sont des « services administratifs » aux termes du décret.

2^e partie

La situation n'aurait pas été la même si le décret organique du Service du Médiateur avait fait référence, comme ses textes homologues, à la notion d'autorité administrative, puisque cette notion recouvre, dans certains cas ou pour certains de leurs actes, les établissements d'enseignement subventionnés. La délivrance des diplômes fait partie de ces actes. Les décisions relatives aux inscriptions (on pense évidemment aux refus d'inscription) ou aux mesures disciplinaires¹, entrent également dans cette catégorie.

C'est d'ailleurs ce que confirme la CADA (Commission d'accès aux documents administratifs) dans un avis qu'elle nous a envoyé en réponse à une question portant sur la consultation d'épreuves d'examen (voir à ce propos le chapitre consacré aux relations scolaires) : « *Le décret de 1994 s'applique à toute autorité administrative telle que définie par l'article 1er, 1°. Les écoles organisées par la Communauté française sont indubitablement désignées. Quant aux établissements d'enseignement subventionnés, ils relèvent également du champ d'application du décret. Il ressort en effet de la jurisprudence du Conseil d'Etat, de la Cour de cassation et de la Cour d'arbitrage, qu'une école libre exerce une mission d'intérêt public en matière de sanction des études et doit donc être considérée comme une autorité administrative lorsqu'elle agit dans ce domaine* ».

La restriction est difficile à expliquer aux citoyens qui ne comprennent pas qu'ils ne peuvent pas tous faire appel au Service du Médiateur mais qu'ils doivent se référer au pouvoir organisateur de leur école, alors qu'ils ne savent pas toujours très bien eux-mêmes quel est ce pouvoir organisateur.

La situation est d'autant plus absurde, nous y reviendrons plus loin, que si le Service du Médiateur est compétent pour le seul réseau organisé par la Communauté française, en revanche, on lui dénie sa compétence pour les personnels de l'enseignement et assimilés du même réseau de la Communauté française.

Par ailleurs, la Communauté française est essentiellement un pouvoir subsidiant qui confie une série de missions à des services extérieurs, qu'il s'agisse de culture, d'éducation permanente, de politique de la jeunesse, d'aide aux justiciables...

Or, une meilleure définition du champ de compétences du Service du Médiateur lui permettrait également d'intervenir vis-à-vis de tous ces opérateurs, alors qu'aujourd'hui, il doit déclarer systématiquement son incompétence au grand dam de nombreux réclamants.

Lors de la présentation de notre premier rapport en Commission des Finances, du Budget, des Affaires générales et du Sport, le 28 avril 2005, le ministre de la Fonction publique nous a répondu à ce propos : « *Le Gouvernement considère que le Service du Médiateur a été créé voici un peu plus d'un an et que, s'il peut entendre les demandes de la médiatrice, il est trop tôt pour tirer des conclusions définitives quant au fonctionnement du service et à la nécessité de le réformer* ».

A la fin de la première médiation, nous croyons que le moment est venu de reprendre notre toute première Recommandation (2004/1) en l'actualisant.

Le Service du Médiateur recommande de modifier l'article 1^{er} du décret du 20 juin 2002 et de l'étendre soit aux « autorités administratives » comme dans le décret du médiateur wallon soit, pour plus de sécurité juridique, aux « instances administratives » telles que précisées dans le décret du médiateur flamand.

1 Conseil d'Etat, arrêt DEBAILLIE, n° 25.392 du 29 mai 1985.



Les personnels enseignants et assimilés du réseau organisé par la Communauté française

Un autre problème suscité par la définition limitative de notre champ de compétences concerne l'interprétation à donner à l'article 16 § 1^{er}, 3^o de notre décret.

Cette interprétation a fait l'objet d'un rapport intermédiaire déposé le 1^{er} février 2005 au Parlement de la Communauté française.

La difficulté qui représente l'enjeu majeur du débat est la recevabilité - ou l'irrecevabilité - des demandes d'intervention du Service du Médiateur, faites par des membres du personnel de l'enseignement organisé par la Communauté française, lorsqu'elles concernent «un autre service administratif» que leur établissement d'enseignement.

En effet, il s'agit, à notre estime, d'une différence de lecture du décret opérée par le Service du Médiateur et par le Ministère de la Communauté française et non d'une demande d'extension des compétences du Service du Médiateur, comme certains ont voulu le suggérer.

Pour le Service du Médiateur, les membres des personnels de l'enseignement de la Communauté sont des agents de leur service administratif visé à l'article 1^{er}, c'est-à-dire de l'établissement d'enseignement au sein duquel ils travaillent. Dès lors, les réclamations de ces personnels sur une question qui concerne leurs relations avec leur établissement sont irrecevables.

Toute autre chose est la réclamation de ces personnels qui concernerait leurs relations avec un autre service administratif et, notamment, l'Administration générale des Personnels de l'Enseignement, vis-à-vis de laquelle, n'en étant pas agents, ils sont «administrés» au sens du décret.

Une réclamation d'un enseignant du réseau Communauté française doit donc, à notre sens, être déclarée recevable, par souci d'équité par rapport aux enseignants du subventionné dont les réclamations sont déclarées recevables.

Cette lecture n'est pas celle du Ministère de la Communauté française.

Bien qu'ayant considéré ces réclamations comme recevables pendant les onze premiers mois d'activité du Service du Médiateur, le Ministère a décidé, suite à un avis rendu par la Cour des comptes sur une toute autre matière, de ne plus les instruire.

La Cour des comptes répondait en réalité à une demande d'avis formulée par le Ministère en mai 2004, sur la possibilité - ou l'impossibilité - pour l'Administration de répondre favorablement à une recommandation du médiateur fondée sur l'équité, conformément à l'article 18 § 5 de notre décret.

Celle-ci aurait trait aux réclamations déposées par les personnels de l'enseignement suite à l'exigence, par le Ministère, du remboursement des sommes qui auraient été indûment versées.

Cette demande d'avis touchait avant tout au recours à l'équité et à l'application de l'article 11bis du décret-programme du 12 juillet 2001. A noter que nous n'avons jamais eu recours à l'équité dans de tels cas...

Toutefois, l'avis rendu par la Cour des comptes portait également sur l'article 16 § 1^{er}, 3^o du décret puisque la Cour relevait cette disposition pour contester, en tout état de cause, la possibilité d'intervention du médiateur pour les questions visées, lorsque le réclamant est membre du personnel enseignant du réseau de la Communauté française.

2^e partie

Adoptant l'argumentation de la Cour des comptes, le Ministère a, depuis lors, mis en exergue que les personnels du réseau d'enseignement de la Communauté n'ont pas de lien statutaire vis-à-vis de leur établissement et a donc réfuté qu'ils puissent être tenus pour des agents de celui-ci, mais bien de la Communauté elle-même, cette circonstance emportant l'irrecevabilité de leurs réclamations à l'égard des services du Gouvernement.

Dès lors, le Service du Médiateur a souhaité que le Parlement se prononce sur l'interprétation à donner à l'article incriminé du décret, ce qui a fait l'objet du rapport intermédiaire en question.

Il y a été répondu lors de la même séance de la Commission des Finances, du Budget, des Affaires générales et du Sport, mentionnée ci-dessus :

« (...) selon le Gouvernement, il n'y aurait pas de discrimination entre enseignants selon qu'ils appartiennent au réseau de la Communauté française ou au réseau officiel ou libre subventionné.

En effet, il existe bien des différences objectives entre les réseaux. Ainsi, les différends entre les enseignants du subventionné et leur pouvoir organisateur ne pourront jamais faire l'objet d'une réclamation auprès du Service du Médiateur : le champ d'application du décret ne le prévoit pas et il est inimaginable de l'imposer aux pouvoirs organisateurs qui revendiquent une certaine autonomie.

De plus, le Ministère de la Communauté française agit lui-même en tant que pouvoir organisateur par rapport à ses enseignants, c'est donc à ce titre qu'une réclamation doit être déclarée irrecevable par le Service du Médiateur.

Par ailleurs, le Gouvernement souligne encore la surcharge de travail qui serait occasionnée par l'instruction de tous les dossiers que pourrait introduire le Service du Médiateur si les réclamations des enseignants du réseau communautaire étaient jugées recevables ».

Toutefois, les membres de la Commission du Parlement ont souhaité ne pas limiter le débat au seul avis du Gouvernement et ont souhaité s'entourer d'avis supplémentaires d'experts juridiques à consulter. Aucune décision n'a été prise à ce jour.

Trois possibilités restent ouvertes, dont le Parlement est souverain juge : le *statu quo*, une modification décrétable ou une interprétation du décret confirmant l'une ou l'autre lecture et la volonté initiale du Législateur communautaire. Le Service du Médiateur souhaite vivement sortir de l'ambiguïté actuelle et pouvoir diffuser une information univoque aux réclamants potentiels, dans un souci de sécurité juridique (cfr. Recommandation 2004/4).



Les « institutions similaires »

Un autre problème potentiel a été mis en exergue lors de la présentation de notre premier rapport annuel. Il s'agit du deuxième alinéa de l'article 3 qui prévoit que : « *Le médiateur ne peut recevoir de réclamation pour les services administratifs déjà dotés de leur propre médiateur par une loi ou un décret, ou pour les matières spécifiques pour lesquelles une institution similaire existe déjà* ».

La réclamation devra alors être transmise à ce médiateur particulier (art.16 §3).

Encore faut-il que ce dernier :

- soit, ait été institué par une loi ou un décret ;
- soit, puisse être identifié comme une « institution similaire », chargée d'une « matière spécifique ».

Ces termes sont sujets à interprétation.

A cet égard, on épinglera ici encore une différence avec une disposition semblable dans le décret organique du médiateur wallon, où ne se retrouve pas cette notion d'« institution similaire » : « ... à l'exclusion des autorités administratives dotées par la loi ou le décret, ou en application de ceux-ci, de leur propre médiateur ». L'ajout dans le décret communautaire de la notion d'« institution similaire » permet toutefois de prendre en compte le Délégué général aux droits de l'enfant, le CSA, voire les médiateurs en milieu scolaire.

Première remarque : si l'on a affaire à un « véritable » médiateur, on exige qu'il ait été institué par le pouvoir législatif. En revanche, si l'on a – seulement, oserait-on écrire – affaire

à une « institution similaire », elle peut avoir été créée par le Gouvernement... Autrement dit, dans un cas, on a prévu une double exigence sur la nature et sur la genèse de l'institution dont l'existence sera cause de déclinaison de compétences du Service du Médiateur et, dans l'autre, ces deux exigences tombent simultanément.

Deuxième remarque : sous forme de question : la « similarité » d'une telle institution par rapport au Service du Médiateur de la Communauté française s'apprécie-t-elle au regard de la mission exercée (médiation) ou des conditions d'exercice de cette mission (neutralité et impartialité par rapport au service administratif concerné, voire indépendance totale), ou encore des deux à la fois ? A cet égard, on remarquera que seule l'institution du Service du Médiateur de la Communauté française exerce la fonction de médiateur parlementaire, c'est-à-dire est dans cette position d'auxiliaire du Parlement lui-même dans sa mission de contrôle du pouvoir exécutif.

Troisième remarque : le texte précise « ... ou pour les matières spécifiques pour lesquelles une institution similaire existe déjà ». Cet adjectif marquant l'antériorité signifie-t-il que toute « institution similaire » qui viendrait à être créée à l'avenir² ne devrait pas être prise en compte pour apprécier la compétence du médiateur de la Communauté ? On serait tenté de répondre affirmativement, car dans le cas contraire, le Gouvernement pourrait soustraire à son gré – on ne peut, il est vrai, le soupçonner d'en avoir l'intention, mais on travaille bien sûr par hypothèse ! – « ses » services administratifs au « regard » du médiateur qui est, accessoirement à sa mission première, un outil du Parlement dans le contrôle que

2 Plus précisément, créée depuis le 19 juillet 2002, date d'entrée en vigueur (et de publication au Moniteur belge) du décret organique du Service du Médiateur de la Communauté française.

2^e partie

celui-ci exerce sur l'action gouvernementale. Pour ce faire, il suffirait en effet à l'Exécutif de créer, auprès de tel ou tel service administratif, un organe chargé d'une mission de médiation avec les administrés.

En ce qui concerne les institutions spécifiques qui existent déjà, les limites des champs de compétences respectifs semblent de prime abord assez claires.

Nous pensons ainsi au Délégué général aux droits de l'enfant, au Conseil supérieur de l'audiovisuel, aux médiateurs en milieu scolaire. Encore que...

Le décret du 20 juin 2002 qui institue un Délégué général de la Communauté française aux droits de l'enfant lui confie la mission générale de « *veiller à la sauvegarde des droits et des intérêts des enfants* ». A ce titre, il peut, lui aussi, recevoir des informations, plaintes ou demandes de médiation relatives à son champ d'intervention.

La limite peut paraître un peu floue dans le domaine scolaire ou de l'aide à la jeunesse, par exemple, entre les interventions qui relèvent du délégué général et celles qui relèvent davantage du médiateur.

Ainsi, tous les problèmes régulièrement évoqués en matière de relations scolaires, notamment dans le cadre de l'obligation scolaire (problèmes d'inscription, d'exclusion, de recours...) participent bien aux droits de l'enfant, mais ce sont des questions généralement traitées par le médiateur.

De même, une décision non notifiée en matière d'aide à la jeunesse, le souhait de changer de conseiller d'aide à la jeunesse, une demande de reconnaissance comme famille d'accueil avec frais... peuvent également relever davantage des compétences du médiateur que de celles du délégué général.

Dans ces conditions, seule une collaboration régulière entre les deux services, facilitée par leur implantation commune dans un immeuble au cœur de Bruxelles, permet d'éviter les doubles emplois et les déperditions d'énergie.

Quant aux médiateurs en milieu scolaire, nous avons régulièrement indiqué dans nos rapports, spécialement dans le chapitre consacré aux relations scolaires, les limites de notre propre champ d'intervention par rapport à celui des médiateurs du Ministère.

Il est à noter toutefois que ces derniers semblent davantage connus dans le monde de l'enseignement, ainsi qu'il en ressort des différents contacts que nous avons avec des professeurs ou des directeurs d'école, par exemple lors des salons Education ou SIEP.

On confond facilement ces médiateurs avec notre propre service, alors que les uns travaillent sur l'aspect social, voire sociétal et relationnel, tandis que notre propre service opère très peu dans le champ du relationnel et travaille essentiellement sur base de dossiers administratifs.

Vis-à-vis du Conseil supérieur de l'Audiovisuel, notre approche empirique a évolué au fil du temps.

Initialement, nous avons convenu avec la RTBF qu'en cas de réclamation relative au respect par celle-ci de son contrat de gestion, nous orienterions les réclamants vers le CSA.

Or, les missions dévolues par le Législateur au Service du Médiateur et au CSA et par voie de conséquence leurs approches, ne sont pas analogues.

Service du Médiateur et CSA jouent des rôles bien distincts et c'est pourquoi nous avons considéré que la saisine de l'un n'est pas exclusive de celle de l'autre.

Comme à l'égard des autres services administratifs, le réclamant a le choix entre une approche juridictionnelle (le CSA pouvant être considéré en quelque sorte comme « *le juge des ondes* ») et une approche privilégiant la médiation.

Enfin, la coexistence du Service du Médiateur de la Communauté française et d'un service interne de médiation à la RTBF génère toujours la confusion dans l'esprit du public.

C'est pourquoi, nous avons été amenés à plaider lors de la préparation du nouveau contrat de gestion de la RTBF pour que celui-ci soit l'occasion de clarifier les rôles respectifs de chacun en vue d'éviter toute confusion pour ses usagers.

Cependant, le Parlement et le Gouvernement n'ont pas donné suite à ces suggestions et il nous est apparu que le nouveau contrat de gestion accentuait ce risque de confusion dans son titre VI consacré aux relations de la RTBF avec ses publics.

Aujourd'hui d'ailleurs et comme on le lira dans le chapitre consacré à l'audiovisuel, la RTBF semble quelque peu durcir sa position vis-à-vis des réclamations que nous lui transmettons.

Par ailleurs, depuis la création de notre service, d'autres instances ont été chargées d'une mission de médiation.

Nous pensons ainsi au décret sur l'inspection scolaire ou au Bureau de Conciliation créé au sein du Ministère pour traiter les réclamations dans le cadre du Code de respect des usagers culturels.

En projet également, un Bureau de Conciliation qui interviendrait en bout de course dans la lutte contre toute forme de discriminations et qui est prévu dans le décret du ministre-président visant à transposer les directives européennes dans le droit de la Communauté française.

Le Service du Médiateur rappelle régulièrement son souci de ne pas voir multiplier les lieux de médiation ou de conciliation, alors que l'expertise de ses agents est aujourd'hui pleinement reconnue (cf. Recommandation 2004/2).



La suspension des délais de recours

Dans notre rapport 2006, évoquant la loi du 21 février 2005 modifiant le Code judiciaire en ce qui concerne la médiation, nous posions la question de la suspension des délais de recours pendant la saisine du médiateur.

En effet, la Loi, pour renforcer l'attrait de la médiation organisée par le Code judiciaire, a prévu que le recours à celle-ci suspendait la prescription du droit d'agir en justice. Mieux encore, la seule proposition d'y recourir formulée par un des protagonistes a le même effet durant un temps limité. Si une procédure judiciaire a déjà été engagée, la demande de recourir à la médiation, conjointement adressée au juge par les parties à la cause, suspend également tout délai de procédure.

Assurément, ce sont là des mécanismes qui incitent à recourir à la médiation organisée dans le Code judiciaire, en limitant, pour le citoyen qui souhaite privilégier un mode non contentieux de résolution de conflit, le risque de perdre un droit.

Cette situation est évidemment très différente de celle qui existe dans le cadre de la médiation institutionnelle (qui concerne les rapports entre particuliers et Administrations). Pour mémoire, la saisine du Service du Médiateur de la Communauté française ne suspend en effet aucun délai de recours devant les juridictions de l'ordre judiciaire ou les juridictions administratives. Non pas que l'on ait expressément écarté une telle suspension, mais au contraire parce que rien n'a été prévu à ce sujet.

Or, c'est précisément en matière administrative que les délais de recours sont généralement les plus brefs. On songe bien sûr ici au délai que l'on rencontre le plus fréquemment, celui du recours en suspension et/ou en annulation d'un acte

administratif devant le Conseil d'Etat. Pour mémoire, ce délai est de 60 jours à dater de la notification de l'acte contesté.

C'est un laps de temps extrêmement bref pour faire place utilement à un processus de médiation...

Dans un souci de cohérence, le Législateur ne devrait-il pas dès lors envisager de transposer à la médiation institutionnelle le type de mécanismes qu'il a mis en place pour la médiation en matière familiale, civile, commerciale et sociale ?

Il peut paraître surprenant, en effet, que les autorités publiques favorisent l'usage de la médiation dans la « sphère privée » et s'abstiennent de le faire dans les cas où le particulier a affaire à un service public.

C'est pourquoi, nous avons émis la Recommandation 2006/2. Il appartient au pouvoir politique de déterminer à quel niveau de pouvoir il revient de mettre en œuvre, le cas échéant, une telle recommandation, en fonction des compétences respectives des composantes de la Belgique fédérale.

3^{ème} PARTIE



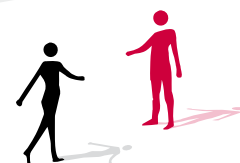
Nous sommes ici au cœur même du rapport qui situe l'activité annuelle du Service du Médiateur. Cette partie est divisée en deux grands chapitres.

Dans le premier, le lecteur trouvera une série de données statistiques générales qui donnent une vue globale du nombre de dossiers, de leur mode de réception et de leur ventilation par service administratif. Les chiffres concernent la situation au 30 septembre 2008.

Une comparaison avec l'exercice précédent est effectuée pour certaines données lorsque celles-ci sont assimilables méthodologiquement.

Le second chapitre est consacré à l'analyse des dossiers et aux interventions du médiateur par grandes thématiques, en ce compris les recommandations s'y référant.

Pour la facilité de lecture, un récapitulatif des recommandations 2008 clôture cette partie.



Bilan général et données statistiques

Au cours de l'exercice 2008, le Service du Médiateur a traité 1.027 dossiers dont 918 nouveaux. C'est une hausse de 2,70 % par rapport à l'exercice 2007, qui en avait comptabilisé 1.000.

Le nombre de réclamations gérées lors de cet exercice s'élève à 843, soit 82,08 % des dossiers, le solde étant les demandes d'information (184). Cette proportion entre réclamations et demandes d'information écrites reste similaire à l'exercice précédent.

Parmi les 843 réclamations déposées, 253 réclamations ont été refusées dès leur réception au sein du Service du Médiateur et 590 réclamations ont été déclarées recevables.

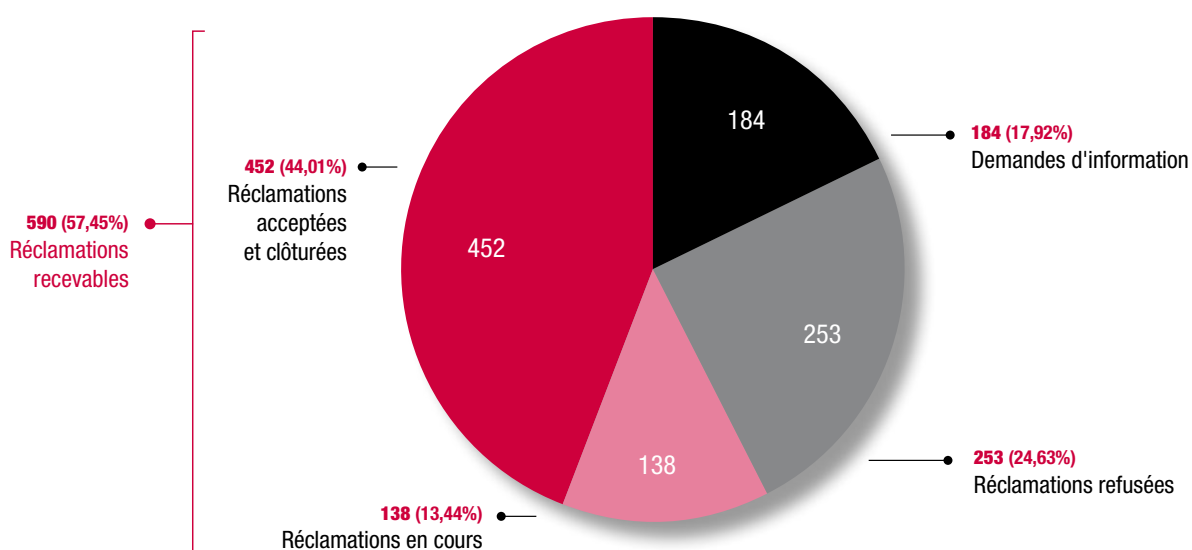
Au 30 septembre 2008, 889 dossiers étaient clôturés et 138 réclamations étaient toujours en cours.

Cette sensible augmentation de dossiers non clôturés en fin d'exercice est essentiellement liée au fait que le suivi des dossiers du Service du Médiateur par le Ministère a été quelque peu perturbé suite au décès de son secrétaire général et à certaines difficultés rencontrées avec des cabinets ministériels.

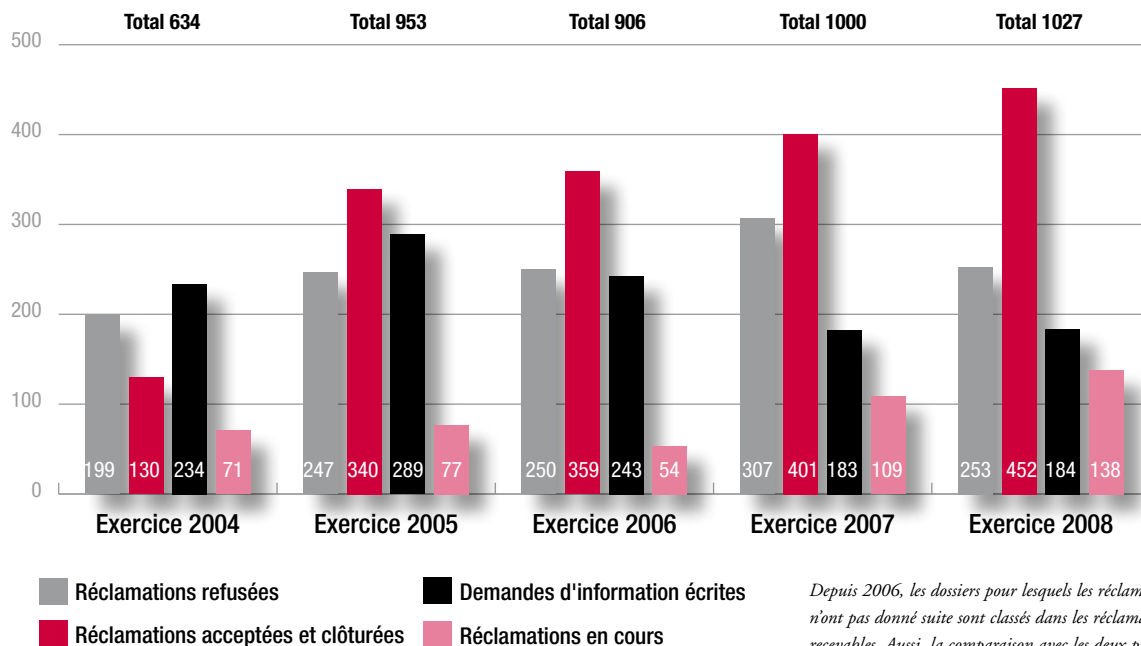
À côté des réclamations et des demandes d'information écrites, le Service du Médiateur reçoit de nombreuses demandes d'information par téléphone, non comptabilisées comme dossier.

Toutes ces personnes reçoivent une réponse à leur demande.

Bilan général 2008 / Total 1.027 dossiers



Comparaison tous exercices



Depuis 2006, les dossiers pour lesquels les réclamants n'ont pas donné suite sont classés dans les réclamations recevables. Aussi, la comparaison avec les deux premiers exercices est quelque peu biaisée.

1.1. Réclamations refusées

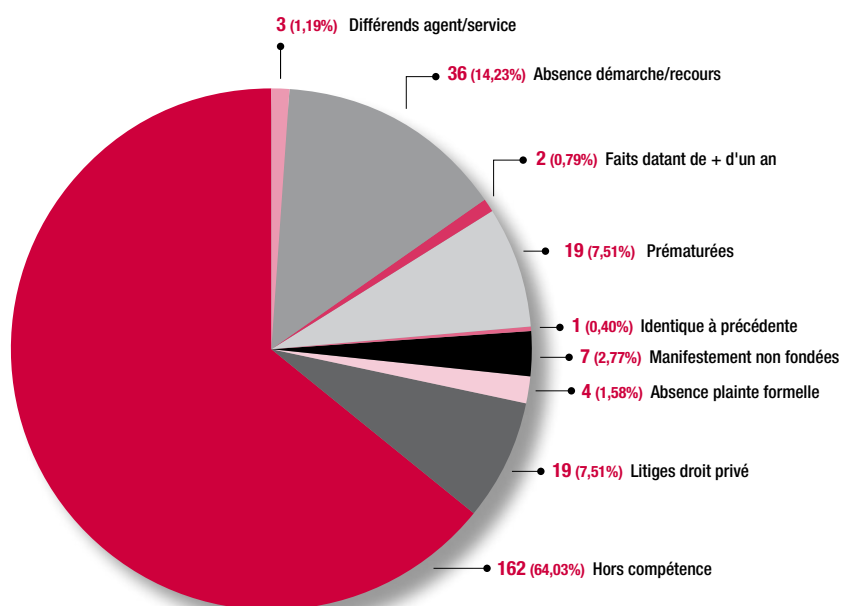
En vertu de l'article 16 du décret du 20 juin 2002, 253 réclamations ont été refusées dès leur réception pour divers critères d'irrecevabilité :

- 162 réclamations n'entraient pas dans le champ de compétences du médiateur ;
- les 91 autres réclamations ont été refusées par le médiateur pour des questions liées à la forme.

Pour plus de détails, voyez le graphique ci-contre.

Par rapport à l'exercice antérieur, la part de dossiers jugés irrecevables dès l'entrée est passée de 30,7 % (soit 307) à 24,63 % (soit 253). C'est une diminution sensible d'un exercice à l'autre.

Réclamations refusées / Total 253 dossiers

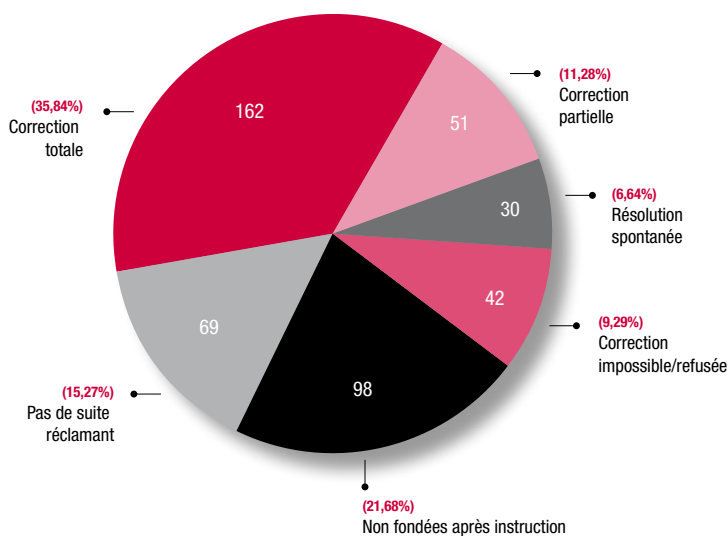


1.2. Réclamations acceptées et clôturées

S'agissant des 452 réclamations acceptées et clôturées (hausse de 12,72 %), 98 se sont révélées non fondées après instruction, 162 ont donné lieu à une correction totale, 51 ont donné lieu

à une correction partielle, 42 se sont vu refuser une correction et 30 réclamations se sont résolues spontanément pendant la phase d'instruction du dossier. Enfin, pour 69 réclamations, le taux de correction ne peut être évalué car le réclamant n'a pas donné de suite à sa réclamation ou s'est désisté.

Réclamations acceptées et clôturées / Total 452 dossiers



Correction totale : l'utilisateur a obtenu satisfaction totale suite à l'intervention du médiateur.

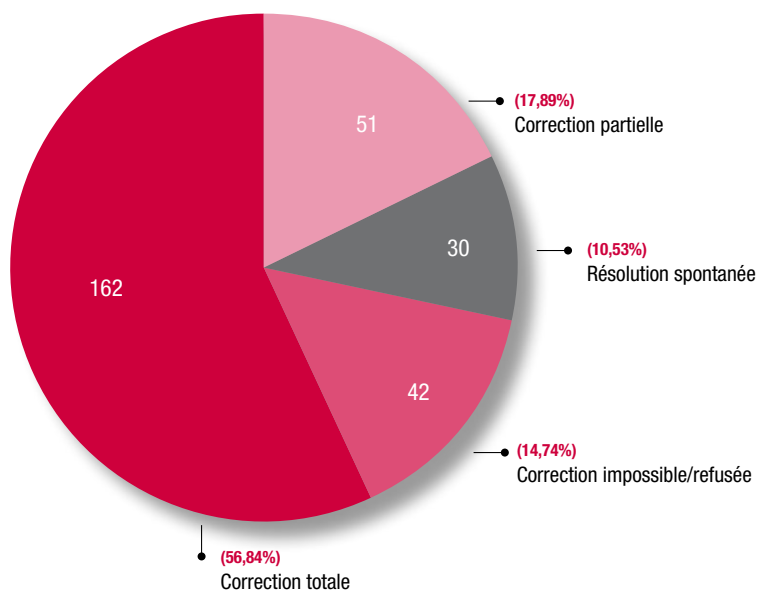
Correction partielle : la satisfaction n'est pas totale pour l'utilisateur, mais il obtient une plus-value par rapport à la situation de départ. C'est le cas, par exemple, quand le service administratif répond de façon circonstanciée à l'administré qui était resté sans réponse, mais que la décision en elle-même n'est pas modifiée.

Correction impossible/refusée : la correction est « refusée » quand le médiateur recommande une révision de la décision, mais que l'Administration ne le suit pas.

Réclamation non fondée après instruction : elle a fait l'objet d'une analyse de fond par le Service du Médiateur et les services administratifs et, après instruction, a été considérée comme non fondée par le médiateur. À noter qu'une réclamation « manifestement non fondée » est une réclamation refusée parce que le médiateur lui-même constate, après examen, que la réclamation n'a pas lieu d'être introduite car la décision correspond à la réglementation.

Résolution spontanée : le réclamant a obtenu satisfaction pendant la phase de l'instruction de son dossier.

Taux de correction effectif



N.B. : Le taux de correction effectif se calcule en décomptant les réclamations non fondées et les réclamations « sans suite » ; celles-ci ne pouvant, par essence, donner lieu à aucune correction.

3^e partie

1.3. Réception des dossiers

Sur les 1.027 dossiers réceptionnés, 60,47 % des réclamants ont saisi le médiateur par voie écrite et 39,53 % par voie orale. Plus précisément, le mode de réception des réclamations se répartit comme suit :

Voie écrite : 621

- courriel : 356
- formulaire en ligne : 90
- courrier : 151
- fax : 24

Comme lors de l'exercice précédent, la plus grande partie des réclamations écrites sont déposées par voie électronique (43,43 %). Toutefois, une diminution sensible de réception par cette voie s'est marquée (- 7,57 %).

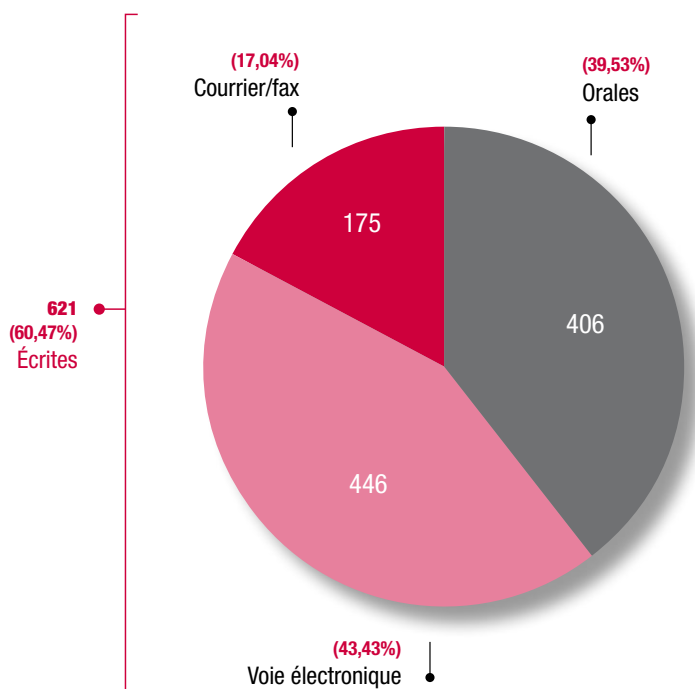
Voie orale : 406

- téléphone : 334
- à la médiation : 39
- permanences décentralisées : 12
- salons et action bus : 21

Les réclamations orales recueillies par téléphone sont « complétées » soit par un écrit ou une visite sur place de la personne. Cette façon de fonctionner respecte l'article 15 §1^{er} qui stipule que les réclamations doivent être introduites par écrit ou sur place auprès du médiateur.

Force est de constater une nouvelle fois le très faible nombre de personnes se rendant à une permanence décentralisée pour déposer leur dossier (12). Ce constat est d'autant plus interpellant au regard du dépôt de dossier en « face à face » qui a fortement augmenté, tant à la médiation que lors d'actions où le médiateur est en contact direct avec le citoyen (action bus de la médiation, salons...) : 60 dossiers alors qu'il n'y en avait que 18 lors de l'exercice précédent.

Réception des dossiers / Total 1.027 dossiers

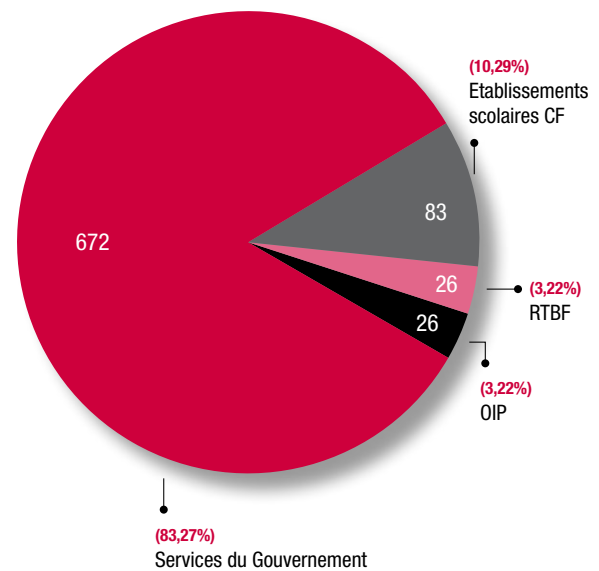


1.4. Répartition par service administratif

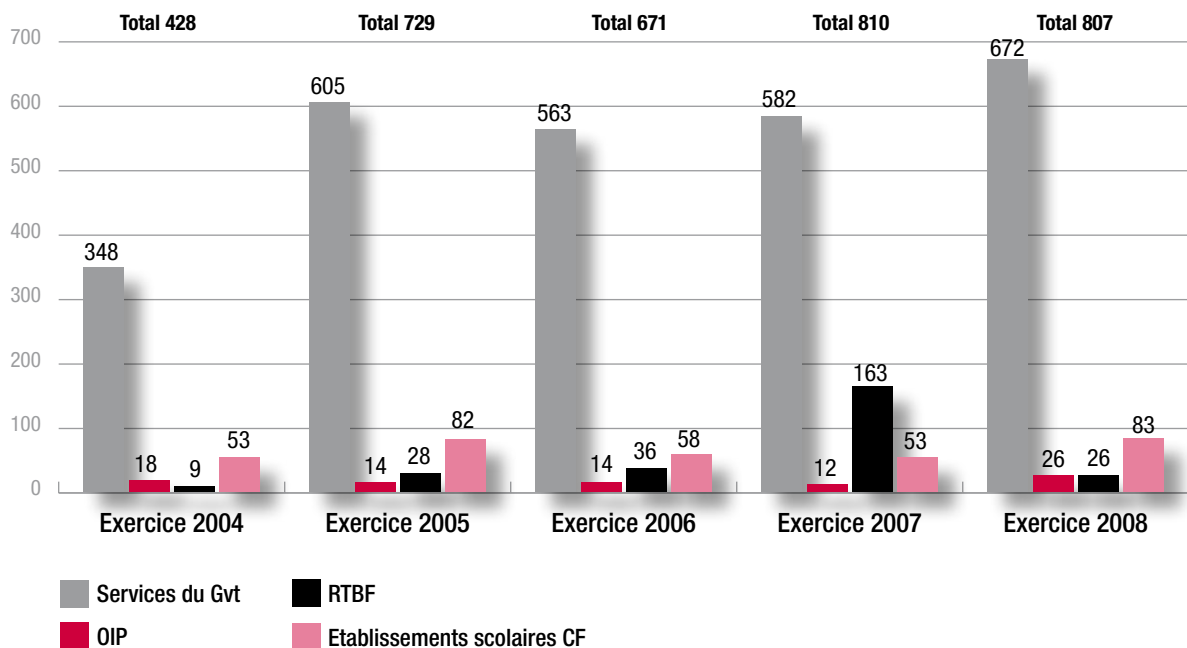
Sur les 1.027 dossiers de l'exercice 2008, 807 concernent un service administratif de la Communauté française au sens de l'article 1^{er} du décret du 20 juin 2002 créant le Service du Médiateur.

Parmi ceux-ci, 672 dossiers ont trait aux Services du Gouvernement, 83 dossiers concernent des établissements d'enseignement organisé par la Communauté française, 26 dossiers la RTBF et 26 dossiers les organismes d'intérêt public.

Services administratifs CF / Total 807 dossiers



Comparaison tous exercices

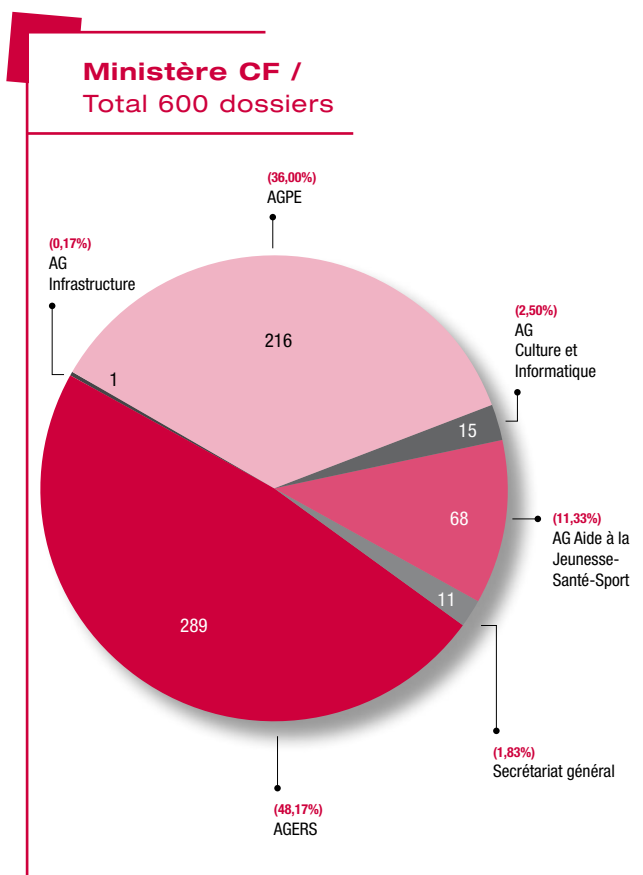


3^e partie**1.4.1. Le Ministère de la Communauté française**

Comme les années précédentes, c'est le Ministère qui concentre la plus grosse part des dossiers avec 600 dossiers. La part relative évolue peu : de 55,7 % à 58,42 %.

Ces derniers se répartissent comme suit entre les différentes administrations générales :

- Administration générale de l'Enseignement et de la Recherche scientifique : 289 ;
- Administration générale des Personnels de l'Enseignement : 216 ;
- Administration générale de l'Aide à la jeunesse, de la Santé et du Sport : 68 ;
- Administration générale de la Culture et de l'Informatique : 15 ;
- Administration générale de l'Infrastructure : 1 ;
- Administration générale de l'Infrastructure : 1 ;
- Secrétariat général : 11.



Par rapport à l'exercice précédent, la répartition relative entre les Administrations générales évolue peu. A noter, une augmentation significative de dossiers auprès de l'Administration générale de l'Aide à la jeunesse, de la Santé et du Sport passant de 24 à 68 suite à des demandes concernant l'équivalence de diplôme dans le domaine paramédical¹.

1.4.2. Les autres services du Gouvernement

Pour les autres services du Gouvernement, 72 dossiers ont été ouverts, dont 64 concernent les cabinets ministériels. L'augmentation de 25 à 64 dossiers concernant les cabinets est essentiellement liée à la problématique des enseignants de la Communauté française².

1.4.3. Les établissements d'enseignement organisé par la Communauté française

Une augmentation sensible concernant les établissements de la Communauté française s'est fait ressentir (83 dossiers pour 53 l'exercice précédent), sans problématique particulière émergente.

Parmi les 83 dossiers, 30 concernent l'enseignement secondaire, 24 l'enseignement supérieur, 11 l'enseignement de promotion sociale, 10 l'enseignement fondamental, 4 les internats, 3 l'enseignement artistique et les académies et 1 l'enseignement spécial.

1.4.4. Les organismes d'intérêt public

26 dossiers concernent les OIP, dont 12 se rapportent au CGRI, 7 à l'ONE, 4 au CSA, 2 à l'ETNIC et 1 au CHU de Liège.

1.4.5. La RTBF

Seuls 26 dossiers concernent la RTBF. On constate une forte diminution des réclamations concernant la RTBF. Pour rappel, le nombre élevé de dossiers de l'exercice antérieur avait été marqué par un événement particulier, l'émission « Bye Bye Belgium ».

¹ Voir à ce propos la section consacrée à cette problématique p.83.

² Voir à ce propos la section consacrée au personnel de l'enseignement pp.25 et ss.

1.5. Répartition par thématiques

Parmi les 1.027 dossiers de cet exercice, 556 se rapportent à l'enseignement en général, avec principalement des réclamations concernant les équivalences de diplômes (198 dossiers), des problèmes d'inscriptions (103 dossiers) et les allocations d'études (67 dossiers).

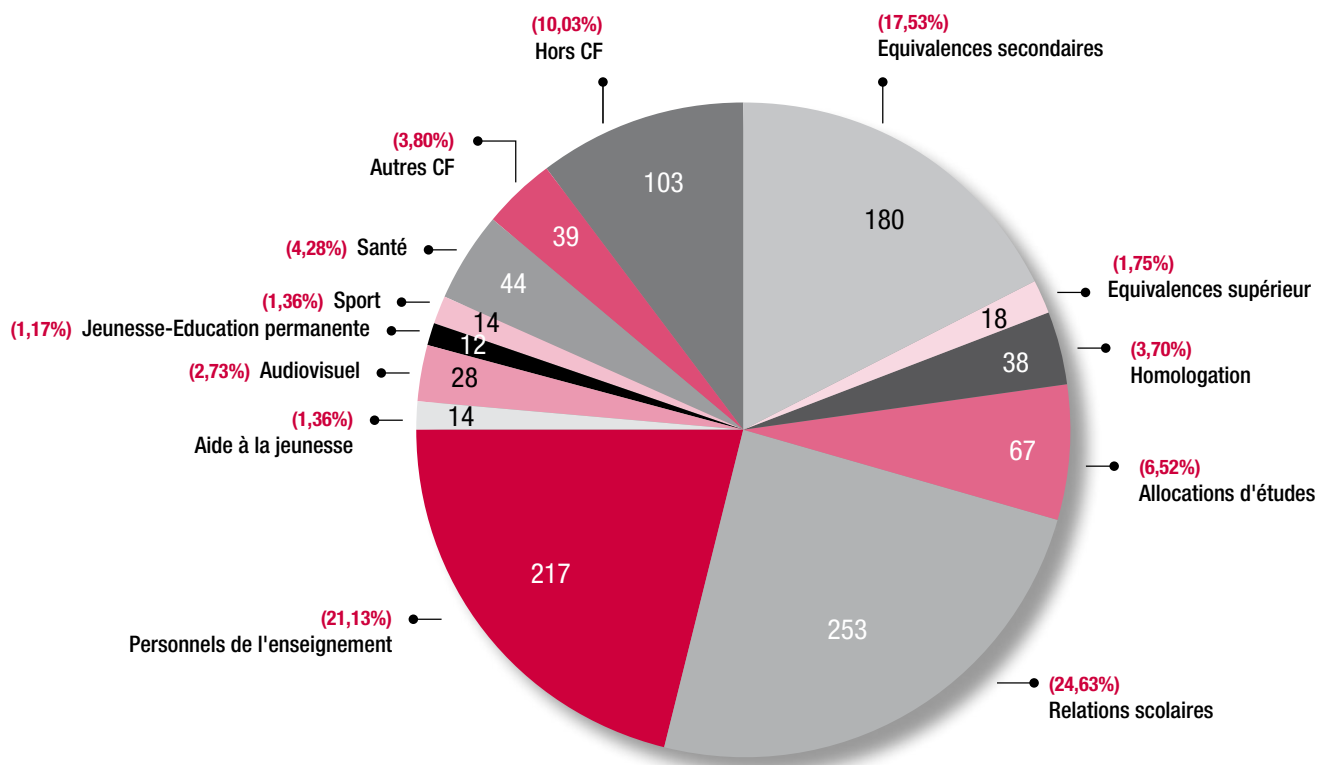
Pour les personnels de l'enseignement et assimilés, 217 dossiers ont été ouverts dont 106 concernent le statut adminis-

tratif, 56 le statut pécuniaire, 31 des récupérations d'indus ou arriérés de salaires, 23 les pensions et 1 la formation.

Les autres matières communautaires et les dossiers hors Communauté française se partagent les dossiers restants.

Pour plus de détails, voyez le graphique ci-dessous et le deuxième chapitre consacré aux thématiques de cet exercice page 40 et suivantes.

Répartition par thématiques / Total 1.027 dossiers



3^e partie



Les grandes thématiques de cet exercice

Les réclamations que nous avons traitées du 1^{er} octobre 2007 au 30 septembre 2008 sont abordées dans cette partie du rapport.

Toutes les compétences de la Communauté française ne s’y retrouvent pas, le Service du Médiateur instruisant les seules réclamations dont il est saisi. Onze grandes thématiques sont reprises, ayant engendré soit un nombre significatif de réclamations, soit faisant émerger une question particulière. Toutefois, afin que le lecteur puisse avoir une vue globale de l’activité du médiateur, sont repris également, en termes essentiellement statistiques, les réclamations en-dehors de ces onze champs.

2.1. Les équivalences de diplômes de l’enseignement secondaire

En 2007, le Service des Equivalences a reçu 18.610 demandes d’équivalence de diplômes. Pour rappel, l’équivalence de diplôme de l’enseignement obligatoire est le document nécessaire pour tous les étudiants ayant accompli entièrement ou partiellement leur parcours scolaire à l’étranger, que ce soit pour poursuivre des études en Communauté française, y travailler ou y suivre une formation professionnelle.

Au cours de cet exercice, le Service du Médiateur a été saisi d’un nombre sensiblement moins important de dossiers par rapport à l’année précédente. Toutefois, c’est sans compter les nombreux appels téléphoniques réceptionnés par notre service. Ceux-ci ont reçu une réponse directe permettant aux réclamants de poursuivre le processus de demande d’équivalence.

Les motifs qui amènent à saisir le médiateur demeurent assez identiques aux années précédentes, le problème primordial restant l’inaccessibilité du service. Toutefois, la complétude du dossier, les délais et le suivi du dossier, la contestation de la décision ou de sa motivation subsistent également.

Le service, toujours confronté à un personnel insuffisant et non stabilisé, continue malgré tout à rechercher des améliorations qui permettent de diminuer pour une bonne part les difficultés des demandeurs et sans doute par là même les réclamations.

Notons que cet exercice a été marqué par la suppression de la Commission d’Homologation suite au décret du 25 avril 2008. Pour rappel, auparavant, le processus d’octroi d’équivalences était partagé entre deux acteurs, à savoir le Service des Equivalences et la Commission d’Homologation. Cette dernière est, depuis juillet 2008, supprimée et l’équivalence est désormais l’œuvre de la même autorité publique, à

Dossiers portant sur les équivalences de diplômes de l’enseignement secondaire

Nombre total de dossiers : 180

Demandes d’information	24
Réclamations en cours	22
Réclamations refusées	8
Réclamations acceptées	126
non fondées	26
pas de suite réclamant	9
fondées	91
Correction totale	54
Correction partielle	7
Correction refusée	17
Résolution spontanée	13

savoir le Service des Equivalences de l'enseignement obligatoire³.

Ce changement ne s'est pas fait sans peine, les experts travaillant au sein de la Commission d'Homologation étant peu joignables et certains dossiers laissés sur le côté ou redirigés vers un autre expert, vu les départs successifs du personnel de cette commission. Ainsi, les dossiers passant par la Commission d'Homologation voyaient leur délai s'allonger considérablement.

Or, les délais de traitement peuvent s'avérer problématiques lorsqu'il s'agit d'étudiants étrangers hors Union européenne tenus à d'autres démarches administratives (dossier d'admission, visa, etc.). En effet, ces étudiants sont confrontés, d'une part, à l'obligation d'obtenir une équivalence pour pouvoir poursuivre des études dans le niveau bachelier et, d'autre part, ils doivent obtenir celle-ci rapidement en vue de satisfaire au quota imposé par la réglementation en matière d'inscriptions d'étudiants étrangers hors Union européenne.

Si l'un des objectifs de cette suppression est d'accélérer la procédure d'équivalence, à l'heure actuelle, le Service du Médiateur n'a pas le recul suffisant pour apprécier si cet objectif est atteint, un temps d'adaptation étant nécessaire pour que le Service des Equivalences puisse s'organiser au mieux.

Cet exercice a également été marqué par des demandes d'équivalence concernant le secteur paramédical. Dans la mesure où il ne s'agit pas d'un problème relevant du Service des Equivalences, mais bien de la Direction générale de la Formation des Personnels de Santé, cette problématique fera l'objet d'un chapitre spécifique.

Ce chapitre traite des points suivants :

1. L'accessibilité
2. La notion de dossier complet et les formes administratives
3. Donner toutes les chances au demandeur d'entamer les études souhaitées
4. L'analyse du parcours scolaire

2.1.1. L'accessibilité

De nombreuses réclamations ont à nouveau été générées par la difficulté, voire l'impossibilité, de joindre le Service des Equivalences par téléphone ou par courriel.

Outre la difficulté bien connue et liée au cadre de personnel restreint du Service des Equivalences, un problème technique au niveau de la centrale téléphonique s'est fait ressentir durant les mois de juillet à novembre. De nombreux usagers, appelant le plus souvent de l'étranger afin d'obtenir un rendez-vous ou un renseignement sur leur dossier, ont passé de nombreuses minutes au téléphone et se sont vu rétrogradés d'une place à l'autre dans la liste d'attente téléphonique sans pouvoir joindre au final un agent du service. Le site internet du Service des Equivalences a publié une information expliquant brièvement les importants problèmes techniques ne permettant pas de répondre aux appels. Si nous soulignons cet effort de transparence, nous regrettons que l'information n'ait été diffusée que fin octobre.

Mis à part ce problème, il n'en reste pas moins que la centrale demeure surchargée particulièrement pendant la période estivale. Or, c'est bien durant cette période que le réclamant doit se voir donner une information claire et précise afin de constituer ou de rectifier au mieux son dossier et de pouvoir mettre en œuvre toutes les autres démarches administratives y afférant.

Notre Recommandation 2005/1 concernant l'amélioration de la performance du site internet permettant à l'utilisateur de suivre l'état de son dossier sur le net a été partiellement rencontrée. Il s'agirait toutefois d'actualiser plus fréquemment le site et d'y signaler les pièces problématiques ainsi que l'acceptation du dossier ou son report pour l'année académique considérée.

Ces données sont essentielles car pour certains pays, le délai de réception d'un courrier peut s'avérer particulièrement long retardant parfois considérablement le processus d'émission d'équivalence. Internet pourrait être une solution intermédiaire pour compléter le dossier plus rapidement et informer de façon active le demandeur.

3 Voir à ce propos le chapitre sur l'homologation pp.48 et ss.

3^e partie

Suite à l'audit interne du Ministère mené en 2003, le Service des Equivalences s'est doté d'un fonctionnement « front office » (accueil du public)/« back office » (traitement de dossiers). Ce système permet aux experts de se concentrer sur l'analyse du fond des dossiers sans être en contact direct avec le réclamant pendant que les agents détachés en « front office » réceptionnent les dossiers au guichet et vérifient la bonne forme des documents remis. Ce fonctionnement peut à certains moments présenter des désavantages dans la mesure où des questions plus spécifiques sont parfois posées au guichet ou au téléphone et ne trouvent pas toujours réponse.



Dossier 2008/218 Dépôt inutile, mais pas de remboursement

Monsieur A. se rend au Service des Equivalences pour une demande d'information concernant la possibilité d'obtenir une équivalence sur base des différents documents qu'il a en sa possession.

Selon Monsieur A., à la vue des documents, l'agent lui aurait dit de déposer son dossier. Monsieur A. a alors effectué sur place le paiement obligatoire pour le dépôt d'un dossier. Quelques semaines plus tard, la Commission d'Homologation notifie à Monsieur A. l'impossibilité d'émettre une équivalence car les documents remis concernent l'accès à des études supérieures et ne couvrent pas une formation complète relevant de l'enseignement secondaire.

Monsieur A. a dès lors demandé le remboursement des 124 € ce qui lui a été refusé.

Nous constatons, dès la venue de Monsieur A. au Service du Médiateur qu'il s'agit de certificats ne donnant pas accès à une équivalence et que par conséquent, le dépôt de dossier n'aurait pas dû lui être conseillé. Pour ces raisons, le médiateur suggère à son tour le remboursement des frais administratifs. Nous essayons toutefois un refus de l'Administration motivé par le fait que les agents recevant les visiteurs en « front office » procèdent avant tout à l'analyse des pièces sur la forme et non sur le fond. Qui plus est, les agents ne déconseillent jamais au demandeur le dépôt d'un dossier.

Nous basons par la suite notre argumentation sur le Code de déontologie et sur la bonne pratique administrative qui aurait voulu, au regard des pièces incertaines, que l'on appelle un agent du « back office » afin que celui-ci puisse donner une informa-

tion adéquate et avertir l'utilisateur qu'aucune équivalence ne pourrait lui être accordée au regard des documents produits.

Cette recommandation n'a toutefois pas été suivie.

2.1.2. La notion de dossier complet et les formes administratives

La notion de dossier complet et les formes administratives des documents devant être joints au dossier demeurent toujours des questions centrales dans les réclamations introduites auprès du Service du Médiateur (copies non certifiées conformes, preuve originale de paiement...).

Dans plusieurs cas, le médiateur a constaté que la décision prise par l'Administration était fondée au regard de la négligence du réclamant. Dans d'autres cas par contre, la sanction prise a été jugée disproportionnée par le report de la demande à l'année académique suivante et le médiateur est intervenu évoquant l'erreur d'un tiers.



Dossier 2008/909 Une information erronée donnée par le site internet d'une instance officielle

Mademoiselle F. souhaite entamer des études en Communauté française et introduit un dossier à cette fin. Pensant avoir complété son dossier au mieux en se basant sur les informations du site internet du Ministère de l'Education nationale en France, Mademoiselle F. apprend avec étonnement que son dossier est reporté à l'année académique suivante.

Les informations se trouvant sur ce site mentionnent erronément qu'au titre de document scolaire doit être fourni « une copie certifiée conforme du baccalauréat si celui-ci a déjà été obtenu ou du relevé de notes pour le bac passé cette année ». L'intéressée ayant son bac depuis 2 ans, en transmet dès lors uniquement une copie certifiée conforme. Or, la réglementation en vigueur en Communauté française exige la production de la copie certifiée conforme du baccalauréat et du relevé de notes. Qui plus est, la preuve de paiement qu'elle transmet est un ordre de transfert et donc pas une preuve originale de paiement requise par l'Administration. Or, sur ce site, aucune précision n'est donnée quant au paiement à joindre. Pour ces raisons, la demande de l'intéressée est reportée à l'année suivante.

Après avoir demandé une reconsidération de son dossier sur base des informations erronées qu'elle a suivies sans obtenir gain de cause, Mademoiselle F. se tourne vers le Service du Médiateur afin de manifester son incompréhension.

Nous interpellons alors le Service des Equivalences sur base de l'erreur d'un tiers. En effet, le site mentionnant des informations erronées est à l'origine du problème de l'intéressée, or il s'agit du site d'une instance officielle qui l'a malencontreusement induite en erreur.

Cependant, l'Administration restera sur sa décision. En effet, elle estime que puisque la Communauté française délivre les équivalences, c'est auprès des ses services qu'il faut prendre tous les renseignements et non auprès d'autres sources qui peuvent se révéler peu fiables.



Dossier 2008/788 **Une signature faisant défaut**

Mademoiselle A. a introduit une demande d'équivalence de son baccalauréat français pour pouvoir poursuivre des études en Belgique. Elle pense avoir complété son dossier au mieux, mais voit sa demande à l'année académique suivante. En cause : deux pièces poseraient problème, la preuve originale de paiement et la copie certifiée conforme de son bac. Le Services des Equivalences a, en effet considéré, que ces deux pièces étaient présentes mais pas sous la bonne forme.

En réalité, la copie certifiée conforme du bac était sous la forme adéquate, seule manquait la signature du maire en plus du cachet de la mairie. En France, les copies conformes n'étant plus du ressort de la mairie sauf à destination de l'étranger, le maire n'a pas jugé nécessaire de signer le document de l'étudiante. L'erreur d'un tiers est alors invoquée par le médiateur, attestation de la mairie à l'appui reconnaissant son oubli.

Suite à l'intervention du médiateur, Mademoiselle A. a pu compléter son dossier et sa décision d'équivalence a été émise pour l'année académique en cours.

2.1.3. Donner toutes les chances au demandeur d'entamer les études souhaitées

Apporter la preuve d'accès aux études supérieures dans son pays d'origine

Parmi les documents scolaires à joindre au dossier d'équivalence, il est indiqué, entre autre, dans la brochure et sur le site du Service des Equivalences, d'apporter **éventuellement** la preuve d'**accès** aux études supérieures dans son pays d'origine. Le document apportant cette preuve est important dans la mesure où il peut permettre d'obtenir une équivalence soit complète soit plus large qu'elle ne l'aurait été sans la production de ce document et donc d'avoir potentiellement accès à un plus grand nombre d'études supérieures en Communauté française. De plus, par ce manque, la durée de la procédure est allongée amenant parfois à une équivalence ne permettant plus une inscription dans les temps requis.

Au travers des réclamations dont nous avons été saisis, le terme « éventuellement » a induit un certain nombre de réclamants en erreur, loin d'imaginer que l'absence de ce document, pourtant en leur possession, aurait pour conséquence d'obtenir une équivalence restrictive les obligeant de passer le DAES (Diplôme d'Aptitude à accéder à l'Enseignement Supérieur) ou encore de repayer 124 € afin de bénéficier d'une nouvelle analyse de leur dossier.

Aussi, il s'agirait de préciser dans les supports d'information officiels qu'il est préférable de joindre le document apportant la preuve d'accès aux études supérieures dans le pays d'origine dès le début de la procédure afin de pouvoir avoir potentiellement accès à un plus grand nombre d'études supérieures en Communauté française.

Bien évidemment, l'objectif étant de faciliter la démarche et d'augmenter la possibilité de suivre les études choisies par le futur étudiant, l'absence de ces documents ne peut en aucun cas sanctionner le demandeur.

Passer le DAES auprès du Jury de la Communauté française

La possibilité de s'inscrire afin de présenter les examens du jury de la Communauté française relatifs au DAES n'existe que du 15 octobre au 21 octobre pour les personnes ayant reçu leur avis ou leur équivalence à partir du 1^{er} septembre.

3^e partie

Qu'en est-il des personnes qui reçoivent leur avis ou leur décision après le 21 octobre, date limite d'inscription ?

Après être entré en contact avec le jury de la Communauté française, nous avons appris qu'il n'existait aucune possibilité pour ces personnes de passer l'examen après cette date, toutes les épreuves devant avoir lieu simultanément.

Force est de constater que ces personnes se trouvent dans une situation inconfortable les empêchant d'entreprendre les études souhaitées. La plupart doivent attendre une année pour présenter le DAES et s'inscrire dans la filière initialement souhaitée.

Dès lors, le Service du Médiateur recommande, vu le nombre important de demandes d'équivalence et la difficulté de délivrer toutes les décisions pour la mi-octobre, s'il ne serait pas opportun de rallonger le délai du 21 octobre et de le postposer ne fut-ce que de deux semaines. Ceci permettrait à un plus grand nombre d'étudiants concernés d'être en ordre pour le 30 novembre, date ultime à laquelle la dépêche d'équivalence définitive doit être produite afin de régulariser sa situation auprès de l'établissement scolaire.

Bon nombre d'étudiants apprennent souvent via un autre biais (instituts, amis, médiateur,...) et, généralement trop tardivement, la possibilité de passer cet examen, ratant ainsi une année scolaire à défaut de pouvoir s'inscrire dans la filière choisie.

Recommandation 2008/1 : Mentionner dans l'avis et la décision d'équivalence la possibilité de passer le DAES.

Le Service du Médiateur de la Communauté française recommande de notifier clairement sur l'avis et la décision d'équivalence, la possibilité de passer le DAES si l'intéressé obtient une équivalence du CESS ne lui donnant pas accès à tous les types d'études en Communauté française.

Recommandation 2008/2 : Postposer le délai d'inscription pour le DAES.

Le Service du Médiateur de la Communauté française recommande de postposer le 2^e délai d'inscription pour le DAES du 21 octobre au 5 novembre afin de donner la possibilité à un plus grand nombre d'étudiants de passer cet examen en vue d'une inscription dans un établissement d'enseignement supérieur au 30 novembre de la même année académique.

2.1.4. L'analyse du parcours scolaire : motivation et actualisation des sources et informations

L'analyse du parcours scolaire est effectuée par des experts qui analysent les systèmes scolaires des différents pays sur base de réseaux scolaires, d'informations émanant du web, des autorités des pays... C'est donc bien sur les avis remis par ces experts que les décisions seront rendues par le Service des Equivalences. Dans certains cas, l'analyse des systèmes éducatifs s'appuie sur des conclusions de rapport de commissions d'expertise menées dans certains pays comme c'est notamment le cas pour la République démocratique du Congo. Mais cette mission date de ... 1998⁴ ! Même si une note « informative » rédigée en décembre 2004, par la Délégation Communauté française Wallonie-Bruxelles en poste à Kinshasa, relative notamment aux conditions d'octroi des diplômes en République démocratique du Congo l'actualise, il n'en reste pas moins que ces données aux yeux des demandeurs semblent pour le moins anciennes.

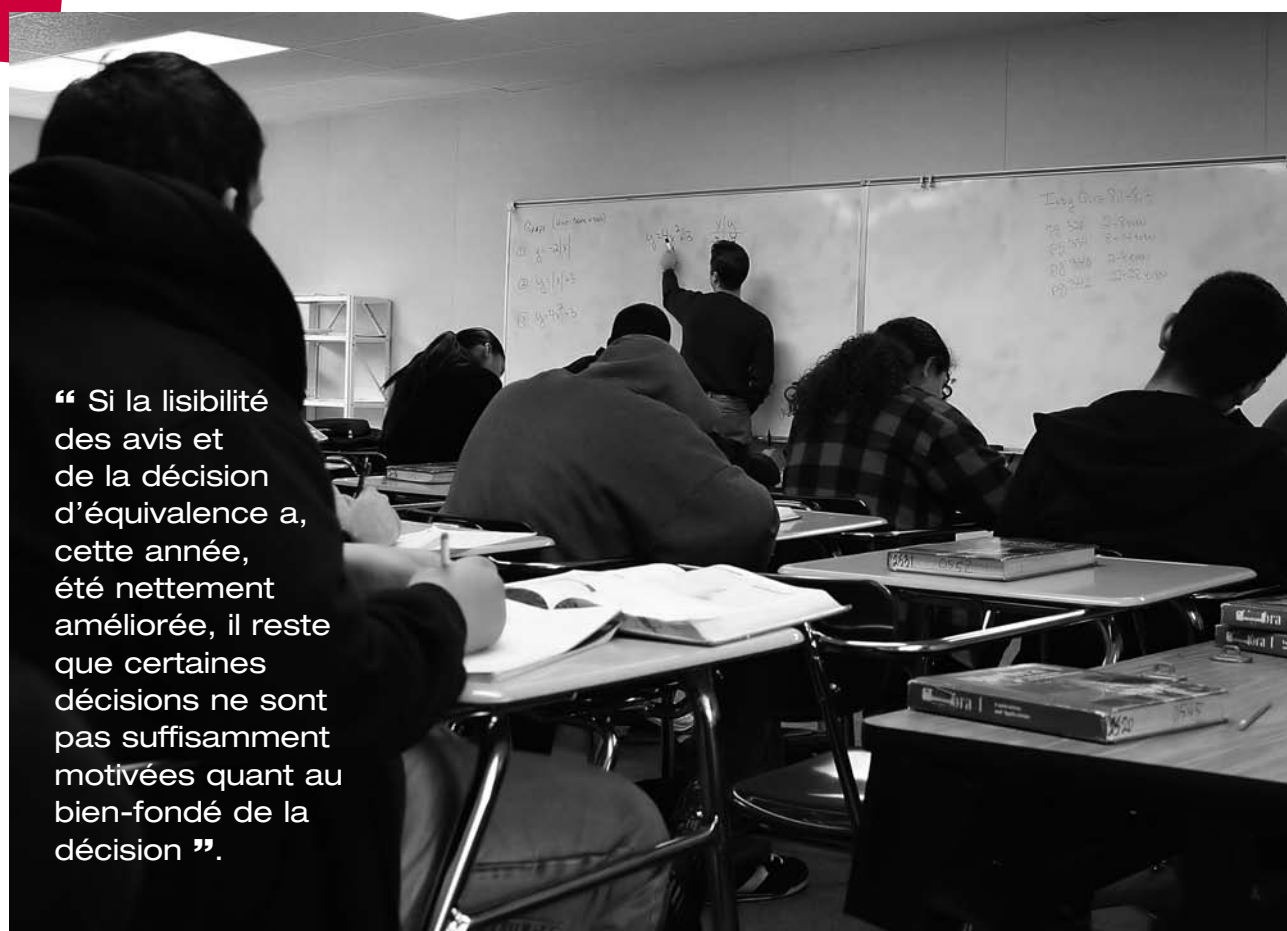
Il est clair que la situation politique actuelle de la République démocratique du Congo n'encourage pas à recommander dans l'immédiat une nouvelle mission de la Communauté française afin d'actualiser les références. Cependant, pour certains demandeurs, il semble plus qu'étonnant qu'une Administration de la Communauté française statue aujourd'hui sur des dossiers en évoquant une mission faite dix ans plus tôt alors qu'à cette époque certains d'entre eux n'avaient pas encore entamé leurs études secondaires. L'utilisateur ne comprend pas pourquoi

⁴ La mission d'expertise a été réalisée à Kinshasa du 10 au 17 janvier 1998 par les services du secrétariat général du Ministère de la Communauté française.

l'Administration fait référence à de si vieilles sources, estimant que les choses ont bien changé depuis (sans même ici se prononcer sur le sens du changement).

Plus fondamentalement, c'est la question de la motivation des décisions déjà soulevée dans les rapports précédents du médiateur qui est ici en question. En effet, pour bon nombre d'autres pays, les équivalences rendues ne s'appuient pas sur des rapports de missions ou des notes informatives, les motivations et les sources sont parfois totalement absentes ou très floues dans l'avis ou la décision rendue. Dès lors, le demandeur ne sait pas vraiment sur quel(s) élément(s) l'Administration a fondé sa décision.

Si la lisibilité des avis et de la décision d'équivalence a, cette année, été nettement améliorée, il reste que certaines décisions ne sont pas suffisamment motivées quant au bien-fondé de la décision. S'il est clair que l'Administration ne peut motiver plus avant toutes les décisions, faute de temps, vu le nombre de demandes, une information complète se doit toujours d'être donnée. L'enjeu étant important, une information sur la nature de l'impossibilité de délivrer une équivalence ou sur les éléments précis qui n'ont pas permis d'octroyer une équivalence complète, doit être fournie au demandeur.



“ Si la lisibilité des avis et de la décision d'équivalence a, cette année, été nettement améliorée, il reste que certaines décisions ne sont pas suffisamment motivées quant au bien-fondé de la décision ”.

3^e partie

2.2. Les équivalences de diplômes de l'enseignement supérieur

Dossiers portant sur les équivalences de diplômes de l'enseignement supérieur

Nombre total de dossiers : 18

Demandes d'information	6
Réclamations en cours	3
Réclamations refusées	1
Réclamations acceptées	8
non fondées	5
pas de suite réclamant	1
fondées	2
Correction totale	1
Correction partielle	0
Correction refusée	1
Résolution spontanée	0

Comme pour les exercices précédents, nous sommes heureux de constater que ce domaine ne suscite qu'un faible nombre de demandes (et même un peu moins qu'en 2007 : 18 au lieu de 22), parmi lesquelles un tiers s'apparentait d'ailleurs davantage à une recherche d'information qu'à une réclamation, proportion très stable elle aussi.

Un cas a cependant retenu particulièrement notre attention et l'on pourrait s'étonner que la cause qui en fut à l'origine n'ait pas suscité davantage de réclamations. Bien sûr, le chemin menant au Service du Médiateur n'est pas encore universellement connu... Quoi qu'il en soit, il fut l'occasion de constater une étonnante rupture de la continuité du service public.



Dossier 2008/474

Désolé, il n'y a personne pour traiter votre dossier...

En novembre 2007, Madame J. introduit une demande d'équivalence de son diplôme polonais de l'enseignement supérieur non universitaire. Lauréate d'une épreuve de recrutement à la SNCB, seule la production d'une équivalence de son titre fait encore obstacle à son engagement immédiat.

La réglementation en vigueur⁵ prévoit que l'émission d'une telle équivalence requiert « l'avis motivé de l'Administration de l'Enseignement supérieur », compétence confiée aux services de l'inspection.

Or, ceux-ci ont été profondément réorganisés par un décret récent⁶, qui soustrait l'enseignement supérieur aux compétences de l'inspection. Aucune autre instance n'ayant été chargée de donner l'avis requis en matière d'équivalence de diplôme étranger de l'enseignement supérieur, il n'y a plus d'organe compétent pour ce faire : en conséquence le dossier de Madame J. est bloqué pour une durée indéterminée...

Saisi par Madame J., le Service du Médiateur interroge la Direction générale de l'Enseignement non obligatoire, qui confirme le « vide » administratif. L'Administration propose toutefois de faire examiner les demandes d'équivalence par le Conseil général des Hautes Ecoles (CGHE), mais la mise en œuvre de cette procédure d'avis requerra une concertation avec le Gouvernement, car il s'agit d'organiser une nouvelle procédure, entièrement inédite. Bref, cela nécessitera du temps.

Le Service du Médiateur fait tout d'abord valoir que la réglementation précitée n'identifie pas précisément l'organe d'avis, mais évoque seulement l'Administration de l'Enseignement supérieur ; par ailleurs, la même réglementation dispose expressément que l'avis cesse d'être requis 4 mois après que le dossier de la demande d'équivalence a été déclaré complet. Enfin, la décision d'équivalence elle-même doit être notifiée au demandeur au plus tard 40 jours après l'émission de l'avis ou l'expiration du délai après lequel ledit avis n'est plus requis. Dans le cas de Madame J. ce dernier

5 Art. 3 de l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 30 septembre 1997 déterminant les conditions et la procédure d'octroi de l'équivalence des diplômes ou certificats d'études étrangers aux certificats et diplômes d'enseignement supérieur de type court et de type long.

6 Décret du 8 mars 2007 relatif au service général de l'inspection, au service de conseil et de soutien pédagogiques de l'enseignement organisé par la Communauté française, aux cellules de conseil et de soutien pédagogiques de l'enseignement subventionné par la Communauté française et au statut des membres du personnel du service général de l'inspection et des conseillers pédagogiques.

délai arrive à échéance, sans compter la date limite de l'engagement de l'intéressée à la SNCB, qui approche à grands pas.

L'Administration ne souhaitant pas se passer d'un avis d'experts pour émettre une équivalence de titre, le Service du Médiateur propose alors qu'une décision « provisoire » (c'est-à-dire en attendant qu'un avis puisse être émis par le CGHE) soit rendue, consistant en une équivalence de niveau : l'engagement pour le poste considéré ne requiert en effet qu'un niveau d'enseignement du deuxième degré secondaire !

L'Administration rétorque qu'une équivalence de niveau n'est délivrée que pour l'enseignement universitaire, mais Madame J. reçoit finalement (quelques jours après l'expiration des délais prévus pour la notification de la décision) une attestation provisoire faisant foi de son niveau de formation. Sur cette base, elle est engagée à la SNCB.

Le Service du Médiateur, s'il se réjouit de l'issue favorable intervenue dans ce dossier, doit constater qu'une modifica-

tion législative a ici été la cause d'une atteinte au principe général de continuité du service public. Un recensement exhaustif des compétences confiées aux services de l'inspection, avant qu'ils ne soient profondément réorganisés, aurait sans doute permis d'éviter la vacance – provisoire mais de longue durée – d'un service (au) public.

Par ailleurs, la réglementation en vigueur ne mentionnant que l'avis motivé de « l'Administration de l'Enseignement supérieur », sans autre précision, il nous paraît que celle-ci aurait pu faire sien l'avis d'experts installés provisoirement, afin d'assurer la transition entre la procédure ancienne et la procédure nouvelle (non encore organisée au moment où nous rédigeons le présent rapport).

Ce cas est donc pointé comme un cas d'école, permettant d'en tirer la leçon pour d'autres réformes à venir. Il est vrai qu'un recensement exhaustif des compétences attribuées à un service administratif est une tâche de plus en plus ardue, en raison de l'extraordinaire inflation (en quantité mais aussi en complexité) des textes législatifs et réglementaires...



2.3. L'homologation

Dossiers portant sur l'homologation

Nombre total de dossiers : 38

Demandes d'information	9
Réclamations en cours	4
Réclamations refusées	1
Réclamations acceptées	24
non fondées	5
pas de suite réclamant	5
fondées	14
Correction totale	8
Correction partielle	4
Correction refusée	1
Résolution spontanée	1

Par un décret du 25 avril 2008, le Parlement de la Communauté française a supprimé la Commission d'Homologation.

Pour rappel, la Commission d'Homologation, organisée par l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 30 juin 1989, exerçait deux types de tâches : d'une part l'homologation proprement dite, qui portait sur les certificats d'enseignement secondaire supérieur (CESS) et, d'autre part, l'exercice d'une compétence consultative en matière d'équivalence complète ou partielle d'un parcours scolaire accompli à l'étranger et sanctionné ou non par un diplôme ou certificat de l'enseignement obligatoire.

Le contrôle *a posteriori* de la régularité des études étant, comme l'avait déjà fait remarquer le Service du Médiateur, potentiellement générateur de difficultés parfois douloureuses (le refus d'homologation d'un certificat tendait trop souvent à sanctionner un élève *a posteriori* pour une erreur sur laquelle il n'avait ni prise ni responsabilité et, qui plus est, pouvait causer un préjudice important sur le reste de sa scolarité et son parcours professionnel), la Commission d'Homologation a été supprimée et ses membres placés sous l'autorité administrative des services du Gouvernement.

Les compétences de la Commission d'Homologation, à savoir :

- l'homologation des CESS ;
- le contrôle de la régularité des études au niveau de la 4^e année ;
- la commande et l'établissement des CESS ;
- l'émission des avis d'équivalences ;
- l'établissement des extraits de registres...

ont été transférées au Service général de l'Enseignement secondaire et des CPMS – Direction des Affaires générales, de la Sanction des études et des CPMS. Toutes les demandes afférentes à ces compétences sont donc centralisées par cette direction.

La procédure d'équivalence de diplômes devrait être dorénavant plus rapide car la compétence d'avis est désormais intégrée au sein du Service des Equivalences. L'examen et la délivrance des équivalences devraient être ramenés à un seul examen global, tant pédagogique qu'administratif et, par conséquent, l'œuvre de la même autorité publique. Ceci étant, le nombre d'experts ayant fortement diminué, ces derniers risquent d'être soumis à une charge de travail plus conséquente.

Dès lors, ceci pourrait se répercuter sur les délais d'émission des avis et, par là même, sur toute la procédure d'équivalence.

Les réclamations portent sur les 9 mois précédant la suppression de la Commission d'Homologation. Une vingtaine de dossiers portent sur l'incompréhension de l'avis, tant sur le fond que sur la forme. Toutefois, dès la reprise de la compétence d'émission d'avis par le Service des Equivalences de l'Enseignement secondaire, les avis ont présenté l'avantage de ne plus être rédigés sous la forme manuscrite et une structure identique à chaque avis a été adoptée, les rendant plus lisibles. Reste la question de la motivation de ceux-ci, parfois trop lacunaire, que nous avons abordée dans la section concernant les équivalences de diplômes de l'enseignement secondaire⁷.

Quant à l'exercice d'activités qui nous occupe, ce dernier a été marqué, en la matière, par plusieurs questions concernant l'identité du service compétent pour délivrer un duplicata suite à la perte du diplôme par le demandeur.

7 Voir à ce propos pp.40 et ss.

2.4. Les allocations d'études

L'allocation d'études est une aide financière octroyée par la Communauté française aux élèves et aux étudiants de condition peu aisée, pour autant qu'ils suivent un enseignement de plein exercice.

Est réputé de condition peu aisée, l'élève ou l'étudiant dont les ressources, ou celles des personnes qui en ont la charge ou pourvoient à son entretien, n'excèdent pas un certain montant fixé par le Gouvernement, en application de l'article 4 du décret du 7 novembre 1983 réglant les allocations d'études.

A titre d'information et afin de donner un aperçu de la charge de travail du Service des Allocations et Prêts d'études, il faut savoir que ce sont près de 150.000 demandes qui sont traitées chaque année si on additionne les demandes d'allocations d'études secondaires et supérieures. Près de 80 % reçoivent une réponse favorable.

Dossiers portant sur les allocations d'études

Nombre total de dossiers : 67

Demandes d'information	7
Réclamations en cours	6
Réclamations refusées	3
Réclamations acceptées	51
non fondées	16
pas de suite réclamant	4
fondées	31
Correction totale	23
Correction partielle	4
Correction refusée	3
Résolution spontanée	1

Ces statistiques révèlent que le nombre de réclamations à l'encontre du Service des Allocations et Prêts d'études est en nette régression : 60 réclamations contre 99 l'an dernier. Mais, pour rappel, le nombre de réclamations avait été anormalement élevé, suite au refus de l'Administration de traiter les demandes d'allocations d'études qui n'avaient pas été introduites par voie recommandée.

Six thématiques particulières sont analysées dans cette partie :

1. L'accessibilité du Bureau du Brabant
2. L'absence d'allocations d'études dans l'enseignement de promotion sociale
3. L'information relative aux conditions d'octroi d'allocations d'études pour les étudiants étrangers
4. La prise en compte du revenu cadastral
5. Le recouvrement d'une allocation d'études octroyée à titre provisoire
6. Le refus d'octroi pour dépassement de revenus gonflés par des arriérés

Même si le caractère unique d'autres réclamations ne nécessite pas de développement, nous souhaitons pointer trois problématiques qui illustrent la diversité des réclamations et qui ont donné lieu à une médiation. Les deux premières ont abouti à la satisfaction de l'administré ; la troisième a permis d'apporter une information complète et formelle à l'intéressée.

- 1) suite à un délai de traitement tout à fait exceptionnel, un allocataire a reçu une réponse favorable à la demande d'allocation d'études qu'il avait introduite pour l'année scolaire 2004-2005, deux ans et demi plus tard. En l'absence de réponse, il en avait entre-temps déduit qu'il n'entrait pas dans les conditions d'octroi et n'avait pas introduit de nouvelle demande. En outre, il n'avait pas bénéficié de la procédure de renvoi du formulaire de demande, adressé automatiquement par l'Administration aux bénéficiaires d'allocations. Le réclamant estimait donc avoir été lésé, indûment privé d'allocations d'études pour l'année 2005-2006. Notre médiation a permis à l'intéressé d'introduire, après coup, une demande d'allocation pour l'année susmentionnée et il a pu en bénéficier ;
- 2) une allocation avait été refusée à un élève inscrit sur notre territoire un peu moins de cinq ans avant l'introduction de sa demande. Or, la réglementation stipule que les ressortissants des pays en voie de développement doivent résider et étudier en Belgique depuis cinq ans, à la date de l'introduction de la demande. Toutefois, la réglementation ne parle pas de résidence légale ; la résidence de fait suffit donc. A l'examen du dossier, l'intéressé disposait de documents prouvant qu'il était arrivé en Belgique et qu'il

3^e partie

y suivait des études depuis cinq ans à la date d'introduction de sa demande. Notre médiation a permis la révision de la décision ;

- 3) représentante légale de sa fille, une mère de famille reprochait au Service des Allocations et Prêts d'études d'avoir répondu favorablement à la demande de son ex-mari qui souhaitait savoir si sa fille bénéficiait d'allocations d'études. Suite à la réponse positive du service, celui-ci avait décidé unilatéralement de diminuer la pension alimentaire de 20 %. La mère estimait qu'il s'agit d'informations confidentielles et que l'Administration n'avait pas à les communiquer à son ex-mari. Mais, vérification faite, il s'avère que l'Administration a bien agi conformément à l'analyse du Service juridique du Ministère. Pour ce dernier, les deux parents ont droit à cette information, quel que soit le représentant légal. S'appuyant sur les articles 373 et 374 du Code civil qui traitent, notamment, de l'administration des biens de l'enfant de parents divorcés ou séparés, le Service juridique considère que les deux parents ont droit à l'information relative à l'octroi d'une allocation d'études à un enfant de parents divorcés ou séparés.

2.4.1. L'accessibilité du Bureau du Brabant

Depuis 2005, l'impossibilité pour les demandeurs d'allocations d'études dont le dossier est traité par le Bureau régional du Brabant de joindre un gestionnaire de dossiers par téléphone génère un pourcentage significatif de réclamations en matière d'allocations d'études.

Pour rappel, le Bureau régional du Brabant est en charge du traitement des dossiers de tous les élèves et étudiants qui suivent leurs études dans les établissements d'enseignement de Bruxelles et du Brabant wallon (à l'exception de ceux des étudiants de l'UCL qui sont traités par le Bureau régional de Namur), ainsi que de ceux qui suivent leurs études à l'étranger. Il doit donc faire face à une charge de travail plus importante que ses homologues.

C'est pourquoi, le service a pris dans le courant de l'année 2005 la décision de mettre en route un système de répondeur permettant aux gestionnaires de dossiers de se consacrer exclusivement à l'examen des demandes, mais ne permettant plus un contact direct avec un agent.

Dans le but de remédier à ce désagrément, tout en garantissant l'objectif louable d'accélérer le traitement des demandes, le Service du Médiateur avait préconisé la mise au point d'un système informatique similaire à celui instauré par le Service des Equivalences de diplômes de l'Enseignement secondaire (Recommandation 2005/5).

Cette recommandation est concrétisée depuis la rentrée 2007-2008. Désormais, les demandeurs d'allocation reçoivent un accusé de réception de leur demande. Cet accusé de réception mentionne un mot de passe leur permettant de visualiser les différentes étapes du traitement de leur dossier.

Le Service du Médiateur salue cette avancée significative en termes d'information des administrés. Au-delà de la possibilité de suivre l'évolution du traitement du dossier, cet accusé de réception constitue en soi un progrès substantiel dans l'information des allocataires.

Un an après la mise en place de ce système, il nous apparaît néanmoins qu'il apporte une réponse partielle au besoin d'information des administrés. Tout d'abord, il est utile de rappeler l'attention à porter aux victimes de la fracture numérique. Si l'usage d'internet touche un pourcentage de plus en plus important de la population, un nombre significatif d'allocataires n'y est pas encore familiarisé, surtout dans les milieux les plus précaires. En outre, le système informatique ne fournit aucune information entre la date où le dossier est reçu et celle où il est traité.

Cette problématique de l'accessibilité ne peut dès lors être appréhendée indépendamment du manque récurrent de personnel affecté au Service des Allocations et Prêts d'études. De nos contacts avec ce dernier, il ressort en effet que ce manque de personnel est latent dans plusieurs bureaux, d'autant que les membres du personnel en congé de maladie ne sont généralement pas remplacés.

De ce fait, certains étudiants perçoivent leur allocation à la fin de l'année académique pour laquelle elle a été demandée. Ainsi, notre service est chaque année interpellé par des étudiants qui restent sans nouvelles de leur demande jusqu'aux mois de juin ou juillet ! Même si cette situation ne touche qu'un pourcentage très faible d'allocataires, elle peut avoir des conséquences non négligeables pour ceux qui la vivent. Pour rappel, l'article 6 § 3 du décret du 7 novembre 1983, réglant les allocations d'études en Communauté française,

stipule pourtant que les allocations d'études supérieures doivent être versées avant le 1^{er} avril de l'année académique pour laquelle elles ont été demandées.

2.4.2. L'absence d'allocations d'études dans l'enseignement de promotion sociale



Dossier 2008/571

Elle ignorait qu'elle suivait un enseignement de promotion sociale

Mademoiselle B. suit des cours en vue d'obtenir un grade de bachelière en Technologies graphiques. Sa demande d'allocation d'études est refusée. Le refus de l'Administration est motivé par le fait que l'intéressée suit un enseignement de promotion sociale, alors que le bénéfice des allocations d'études est réservé aux étudiants qui suivent un enseignement de plein exercice.

L'intéressée ne comprend pas cette décision, alors qu'elle suit pourtant un enseignement de jour, à raison de cinq jours par semaines entre septembre et juin. Elle trouve donc cette décision injuste car elle n'a pas l'impression de suivre un enseignement de promotion sociale au sens où on l'entend habituellement.

Elle saisit donc le Service du Médiateur. Pour étayer sa réclamation, elle produit d'ailleurs une grille horaire attestant de cours à raison de 32 heures/semaine.

A l'occasion de l'instruction du dossier, il apparaît pourtant que l'article 3, alinéa 3, du décret du 7 novembre 1983 (régulant les allocations d'études en Communauté française) ouvre la possibilité d'octroyer des allocations d'études à certaines catégories d'élèves des cours de promotion sociale, à charge pour l'Exécutif d'en fixer les modalités. Mais aucun arrêté n'a été pris jusqu'ici pour définir ces modalités. Sans base réglementaire, il est donc impossible de revoir la décision de refus prise à l'égard de Mademoiselle B.

Le Service du Médiateur estime cependant que le cas exposé ci-dessus soulève une question qui mérite d'être approfondie. Renseignements pris auprès du Service général de l'Enseignement de promotion sociale, il apparaît en effet que ce type d'horaire, semblable à ceux en vigueur dans l'enseignement de plein exercice, est de plus en plus fréquent depuis la mise en œuvre du processus de Bologne.

L'article 1^{er} du décret du 31 mars 2004, définissant l'enseignement supérieur et favorisant son intégration à l'espace européen (dit « décret Bologne »), stipule d'ailleurs que ledit décret a pour objet l'enseignement supérieur de plein exercice, mais aussi les études correspondantes organisées par les établissements de promotion sociale qui délivrent des titres et grades équivalents à ceux délivrés par l'enseignement supérieur de plein exercice.

Il en résulte que pour être reconnus équivalents aux enseignements de plein exercice, plusieurs modules de formation en promotion sociale ont vu leur niveau d'exigence rehaussé, et notamment le nombre de périodes.

Visiblement interpellé par la pertinence de cette problématique soulevée par le Service du Médiateur, l'Administration a interrogé la ministre en charge des allocations d'études sur ses intentions en la matière. Dans sa réponse, cette dernière évoque la grande complexité de cette question, vu la diversité des types de formations dispensées dans l'enseignement de promotion sociale. Elle rappelle également que les droits d'inscription y sont sensiblement moins élevés que dans l'enseignement supérieur de plein exercice. Il nous semble, néanmoins, que cette question mérite d'être approfondie, dans une approche d'équité entre étudiants suivant des cursus équivalents.

Recommandation 2008/3 : Examiner l'opportunité d'étendre le bénéfice du droit aux allocations d'études à certaines catégories d'étudiants qui suivent un enseignement de promotion sociale.

Le Service du Médiateur recommande de réfléchir à la pertinence et à l'opportunité d'étendre le bénéfice du droit aux allocations d'études aux étudiants qui suivent un enseignement de promotion sociale qui délivre des titres et grades équivalents à ceux délivrés dans l'enseignement supérieur de plein exercice.

3^e partie**2.4.3. L'information relative aux conditions d'octroi d'allocations d'études pour les étudiants étrangers**

Le Service du Médiateur a été interpellé par une assistante sociale travaillant dans une asbl de soutien aux personnes réfugiées et régularisées. A ce titre, celle-ci est régulièrement amenée à donner des informations relatives aux conditions d'octroi des allocations d'études pour ces personnes.

Or, elle nous a fait part d'une discordance entre l'information dispensée sur les supports écrits du Service des Allocations et Prêts d'études (brochure et site internet) et celle délivrée sur son répondeur téléphonique. Alors que les supports écrits évoquent la possibilité d'octroi d'allocations d'études pour les réfugiés politiques, le répondeur fait quant à lui mention des réfugiés politiques et des personnes régularisées.

Vérification faite, cette référence aux personnes régularisées trouve son origine dans un arrêté du 12 juin 2003 qui étendait le bénéfice du droit aux allocations d'études aux personnes régularisées sur base de la loi de régularisation du 22 décembre 1999. Mais évoquer cette catégorie de personnes n'a plus lieu d'être, puisqu'elles répondent aujourd'hui *de facto* à l'obligation de résider sur notre territoire depuis cinq ans au moins.

Continuer à faire allusion aux personnes régularisées risque donc de créer de la confusion, notamment pour les personnes régularisées au cas par cas. Aussi, le Service du Médiateur a recommandé au Service des Allocations et Prêts d'études de supprimer cette référence sur son répondeur téléphonique, de manière à mettre les informations en adéquation avec celles diffusées par ses autres supports d'information et éviter ainsi toute confusion dans l'esprit des candidats allocataires.

L'Administration et le cabinet de la ministre ont toutefois fait savoir que cette recommandation semble difficile à envisager dans l'immédiat, car le réenregistrement des informations dispensées sur le répondeur téléphonique du service, sous-traité à une société extérieure, aurait un coût disproportionné par rapport à la nécessité de cette modification. Le Service du Médiateur recommande cependant d'effectuer cette modification dès que l'opportunité se présentera.

2.4.4. La prise en compte du revenu cadastral

Dans l'introduction du chapitre de notre précédent rapport consacré aux allocations d'études, nous relevions que nous n'avions pas enregistré l'an dernier de réclamations portant sur la prise en compte du revenu cadastral ; et pour cause : compte tenu de la jurisprudence constante du Conseil d'Appel des Allocations d'études déclarant fondés les recours introduits suite à un refus d'octroi motivé sur cette base, l'Administration a reçu instruction de ne plus en tenir compte à partir de l'année scolaire et académique 2006-2007. Pour rappel, le Conseil d'Appel considère que le fait pour une personne de mettre en location un bien ou une partie d'immeuble, pour une somme qui peut être modique, ne signifie nullement qu'elle est de condition aisée. Il estime en conséquence que cette disposition est « *manifestement discriminatoire, sans raison valable et sans proportion avec le but de la réglementation qui a pour objectif d'accorder une aide à des personnes peu aisées, afin de leur permettre d'accomplir des études* ».

Nous constatons également que la réglementation n'a pas pour autant été adaptée et que cette situation ne contribuait pas à une information claire des administrés. Ainsi, nous évoquions le cas des allocataires qui s'étaient vu refuser leur demande pour ce motif sans contester la décision et qui n'avaient plus introduit de demande par la suite, sans savoir que ce critère, déterminant pour eux, n'était plus pris en compte.

Ces quelques lignes étaient prémonitoires puisque notre service a été saisi cette année par des personnes se trouvant dans cette situation.

Ces dernières souhaitaient donc introduire rétroactivement une demande d'allocation pour l'année scolaire et académique 2006-2007. L'Administration a refusé d'examiner ces demandes, forcément introduites en-dehors des délais prescrits par la réglementation. Le Conseil d'Appel a d'ailleurs confirmé ces décisions de refus.

Il n'empêche que le flou juridique qui entoure la problématique de prise en compte du revenu cadastral nous semble présenter des effets contraires au principe de bonne administration, comme l'illustre la situation décrite ci-dessus. En effet, force est de constater que l'absence de publicité à propos de la non application de la réglementation depuis 2006

n'a pas permis à un certain nombre d'allocataires de bénéficier d'allocations d'études auxquelles ils auraient eu droit s'ils en avaient fait la demande.

Le Service du Médiateur ne remet pas pour autant en cause le principe de la prise en considération du revenu cadastral.

Dans l'éventualité de l'élaboration d'une nouvelle réglementation en la matière, le Service du Médiateur tient à rappeler certains constats et une recommandation, explicités dans notre rapport 2005, sur base des réclamations qu'il a eu à traiter à ce sujet :

- à l'expérience, il est apparu que la réglementation n'a pas tenu compte d'un certain nombre de situations particulières. C'est notamment le cas de l'indivision. Plusieurs demandeurs déboutés placés dans cette situation nous ont interpellés ;
- en vertu de l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 4 février 2004, la présence de revenus cadastraux repris sous le code 109 sur l'avertissement-extrait de rôle du demandeur ou des personnes qui pourvoient à son entretien constitue une cause d'exclusion d'office du bénéfice à une allocation d'études. Pour rappel, ce code reprend les revenus cadastraux des biens donnés en location à une personne, physique ou morale, qui les affecte à l'exercice de sa profession. Ce motif d'exclusion intervient donc en amont de toute autre considération, quel que soit le montant de la location, aussi dérisoire soit-il. D'où notre Recommandation 2005/7 en vue de supprimer le caractère exclusif de certains types de revenus cadastraux et de considérer ceux-ci dans leur globalité, quelle qu'en soit la nature.

2.4.5. Le recouvrement d'une allocation d'études octroyée à titre provisoire

Le Service du Médiateur est régulièrement saisi de réclamations et demandes d'informations d'allocataires amenés à devoir rembourser tout ou partie de leur allocation d'études, plusieurs années après en avoir bénéficié. Dans la plupart des

cas, il s'agit d'étudiants toujours aux études ou qui commencent à peine à gagner leur vie. Ainsi, ils se trouvent parfois dans une situation financière encore plus précaire qu'à l'époque où ils ont bénéficié de cette allocation provisoire.

Ils ne comprennent donc pas pourquoi ils doivent rembourser tout ou partie de celle-ci, alors que son versement remonte à quatre ou cinq ans.

En fait, il s'agit d'allocataires qui ont bénéficié d'une disposition qui leur a permis de percevoir une allocation d'études provisoire, en attendant que l'Administration soit à même de fixer le montant définitif de l'allocation sur base de la comparaison des extraits de rôle.

Lorsque la situation financière de l'étudiant ou des personnes pourvoyant à son entretien s'est détériorée entre l'année de référence et le moment de la demande d'allocation, l'étudiant se voit alors octroyer une allocation provisoire forfaitaire⁸.

La réglementation prévoit que le calcul de l'allocation définitive se fait alors sur base des revenus les plus favorables à l'étudiant, après comparaison des revenus de l'année normalement prise en considération et ceux de l'année au cours de laquelle la demande d'allocation a été introduite (ou la suivante, selon les cas).

L'Administration doit donc attendre de disposer des deux avertissements-extraits de rôle pour pouvoir procéder à cette comparaison et ainsi fixer le montant définitif de l'allocation. C'est ce qui explique le délai de trois à cinq ans qui sépare l'octroi de l'allocation provisoire du calcul du montant de l'allocation définitive et donc, le cas échéant, de la demande de remboursement de tout ou partie du montant octroyé à titre provisoire.

A l'examen des réclamations et demandes d'information reçues à propos du recouvrement, il apparaît toutefois manifestement que le caractère provisoire de l'allocation, octroyée plusieurs années avant la demande de remboursement, échappe souvent aux allocataires concernés.

Certains allocataires, confrontés à des difficultés pour rembourser des sommes parfois très importantes, vont jusqu'à

⁸ Les circonstances permettant de bénéficier de cette allocation provisoire forfaitaire sont définies aux articles 7 et 8 de l'arrêté du 26 avril 1993 fixant la condition peu aisée des candidats à une allocation d'études, ainsi que les critères servant à déterminer leur montant.

3^e partie

s'interroger sur l'opportunité de bénéficier d'une allocation si c'est pour devoir la rembourser quelques années plus tard. A cet égard, il convient de rappeler que, comme dans tout système forfaitaire, l'allocation provisoire peut aussi, comme mentionné ci-dessus, conduire au versement d'un complément après fixation du montant de l'allocation définitive. Mais, surtout, l'obtention d'une allocation provisoire permet à l'étudiant qui la perçoit de bénéficier de la réduction substantielle de minerval à laquelle son statut de boursier lui donne droit et d'autres avantages liés.

Le Service des Allocations et Prêts d'études nous a fait savoir que notre Recommandation 2006/7 est concrétisée. Il est désormais précisé à l'étudiant que l'allocation d'études lui est délivrée à titre provisoire, suite à une diminution de ses revenus, ou de ceux des personnes qui pourvoient à son entretien, consécutive à la modification récente de sa situation familiale ou financière.

2.4.6. Le refus d'octroi pour dépassement de revenus gonflés par des arriérés



Dossier 2008/310

Des revenus artificiellement gonflés qui influent sur le calcul de l'allocation d'études

Madame G. a introduit une demande d'allocation d'études supérieures pour sa fille. Celle-ci lui est accordée, mais elle est d'un montant inférieur à ce qu'elle escomptait. Elle introduit un recours auprès du Service des Allocations et Prêts d'études, mais ce dernier confirme le montant octroyé.

L'intéressée se tourne alors vers le Service du Médiateur. Elle estime que le mode de calcul l'a pénalisée. En effet, l'Administration s'est basée sur l'ensemble des revenus qu'elle a perçus en 2005 (année prise en considération pour les demandes d'allocations d'études introduites pour l'année académique 2007-2008), alors que ceux-ci englobent des arriérés payés par sa mutuelle, représentant la régularisation d'indemnités relatives à sa situation familiale de juillet à décembre 2004.

Sans raison apparente, le Service du Médiateur a reçu cette année plusieurs réclamations suite à des refus d'allocations d'études motivés par un dépassement de revenus, alors que ceux-ci étaient « artificiellement gonflés » suite à la perception d'arriérés comptabilisés dans leurs revenus distinctement

imposables. C'était, notamment, le cas d'un administré ayant perçu l'ensemble de l'indemnité de fermeture de son entreprise au début de l'année prise en considération pour le calcul de son allocation, alors qu'elle couvrait partiellement l'année précédente.

Ces dossiers n'ont pu faire l'objet d'une médiation, l'Administration étant tenue d'appliquer strictement la réglementation en vigueur. Or, celle-ci est très claire : les revenus qui figurent sur l'avertissement-extrait de rôle sont tous pris en compte, qu'il s'agisse des revenus globalement ou distinctement imposables. Elle ne dispose donc d'aucune marge d'appréciation, contrairement, par exemple, aux services sociaux des universités ou des hautes écoles.

Dans le cas relaté ci-dessus, l'intéressée a d'ailleurs introduit un recours auprès du Conseil d'Appel des Allocations d'études, parallèlement à sa demande de médiation. Le Conseil d'Appel a confirmé la décision de refus notifiée par l'Administration.

Certes, on peut comprendre la frustration d'allocataires dont les revenus ont été ainsi gonflés par la perception d'arriérés, alors qu'ils ne sont en rien responsables de cette situation. Cette frustration est d'autant plus légitime de la part des personnes qui introduisaient une demande pour la première fois. Mais, à ce stade, le Service du Médiateur n'aperçoit pas comment remédier à de tels cas de figure. En cas de demandes antérieures, il se pourrait en effet qu'une sous-évaluation, tout aussi artificielle, des revenus de l'année précédente ait permis l'octroi d'une allocation qui n'aurait pas été octroyée si les montants payés l'année suivante avaient été comptabilisés comme ils auraient normalement dû l'être.

2.5. Les relations scolaires

Le vocable « relations scolaires » pourrait être trompeur. Le Service du Médiateur en use pour désigner les processus de médiation qu'il met en œuvre vis-à-vis d'un établissement d'enseignement de la Communauté française plutôt qu'avec l'Administration centrale de celle-ci ou d'autres services du Gouvernement.

Ce champ d'action, fixé par l'article 1^{er} du décret organique du service, s'inscrit donc dans un cadre restrictif : tout d'abord, en fonction du réseau d'enseignement de l'établissement faisant l'objet d'une réclamation, puisque seul celui de la Communauté française (ancien réseau de l'Etat) est visé, à l'exclusion des réseaux subventionnés.

En outre, le Service du Médiateur de la Communauté française ne pourra agir que si l'objet de la plainte est le dysfonctionnement (prétendu ou réel) de cet établissement, et non un problème interpersonnel ou pédagogique. Pour faire bref et sans nuances (la pratique démontrant cependant qu'il y en a !), seules les difficultés administratives pourront être traitées.

On conçoit dès lors qu'un grand nombre de réclamations qui nous parviennent et visent un établissement d'enseignement (depuis l'école maternelle jusqu'à l'université) doit être refusé, soit en fonction de l'identité de l'école, soit en raison de la nature du problème.

Dans le but d'aider le réclamant dont la plainte ne peut être traitée par lui, le Service du Médiateur donne alors, selon le cas et les possibilités, une information (parfois propre à éteindre la réclamation), oriente la personne vers l'instance susceptible de recevoir la plainte ou de mieux renseigner la personne (pouvoir organisateur de l'établissement, services du Ministère) ou de traiter le problème (centres psychomédico-sociaux, médiateurs en milieu scolaire, Délégué général aux droits de l'Enfant...), voire transmet le dossier déjà constitué au service *ad hoc*.

En pratique, le Service du Médiateur de la Communauté française traite donc essentiellement avec les directions d'établissements, voire avec les commissaires ou délégués du Gouvernement, des contestations portant sur :

- l'inscription ou l'admission dans un établissement, dans un département, dans une option particulière... ;
- le coût des études (minerval, droits d'inscription, frais complémentaires...) ;

- les conditions d'exclusion d'un élève en cours d'année (procédure non respectée, défaillance dans l'aide à la réinscription...) ;
- les conditions d'organisation d'épreuves ;
- la motivation (ou son absence !) d'un échec scolaire ou académique, ou la qualité de l'information portant sur les recours existant dans ce domaine.

Dossiers portant sur les « relations scolaires »

253 dossiers (143 obligatoire – 110 non oblig.)
(74 pour les établissements scolaires CF – 103 hors CF –
76 autres services : services du Ministère, cabinets).

Nombre total de dossiers : 253

Demandes d'information	63
Réclamations en cours	24
Réclamations refusées	101
Réclamations acceptées	65
non fondées	22
pas de suite réclamant	16
fondées	27
Correction totale	8
Correction partielle	9
Correction refusée	7
Résolution spontanée	3

Tous niveaux confondus, les dossiers se répartissent dans les grands champs suivants :
Pédagogie-orientation-programmes : 30 dossiers
Inscriptions : 103
Exclusions-absences : 11
Conflits relationnels : 49
Inspection-contrôle : 4
Dispenses-dérogrations : 3
Diplômes-certification-jurys-examens-passage de classe : 53

Ces chiffres indiquent un doublement du nombre de réclamations reçues et classées dans ce « secteur d'activité » de notre service : 253 dossiers en 2008 pour 115 en 2007. Manifestement, la notoriété du service fait petit à petit son

3^e partie

chemin dans le milieu scolaire. Cependant, contrairement à l'exercice précédent, les réclamations visant un établissement n'appartenant pas au réseau de la Communauté française ont été plus nombreuses que celles visant un établissement de ce réseau (ce qui est d'ailleurs plus conforme à la répartition des établissements et des élèves qui les fréquentent), et presque quatre fois plus de réclamations (49, pour 13 en 2007) portaient sur un problème de nature « relationnelle » (la mise en cause de la personnalité ou des méthodes d'un membre du personnel enseignant par exemple), ces deux facteurs contribuant à expliquer une légère hausse du rapport entre les réclamations refusées et les réclamations acceptées (respectivement de 101 et 65 pour le présent exercice, pour 46 et 29 pour l'exercice 2007). A l'instar des réclamations, les demandes d'informations recensées ont elles aussi été multipliées par plus de deux (63 en 2008, pour 29 en 2007).

Comme dans le rapport précédent, mais parfois sous un aspect ciblé, nous aborderons plus particulièrement les thèmes suivants :

1. Les inscriptions et refus d'inscription
2. Le coût des études (diffusion de l'information)
3. Les exclusions (respect des délais de gestion des recours)
4. L'accès aux documents scolaires : outre leur consultation, peut-on en obtenir copie ?

2.5.1. Les inscriptions et les refus d'inscription

Comme nous l'écrivions dans notre rapport 2007, ce thème est un « incontournable » parmi ceux versés dans le chapitre des relations scolaires. Par nature, il est aussi périodique. Or, la périodicité de l'exercice de notre rapport (du 1^{er} octobre au 30 septembre) n'est de ce point de vue pas idéale pour rendre compte dans les meilleures conditions des problèmes qui peuvent survenir en la matière, puisque les inscriptions s'étendent sur une période qui dépasse largement le 30 septembre, en particulier dans l'enseignement supérieur (dans l'obligatoire, moyennant dérogation à partir de cette date).

En revanche, nous ne traiterons pas des réclamations engendrées par le décret « mixité sociale », au sujet duquel nous avons reçu quelques doléances, avant cependant qu'il soit mis en œuvre, du moins au moment de la rédaction du présent rapport et, *a fortiori*, de la clôture de l'exercice (30 septembre). Pour ce texte, nous avons dès lors considéré que le

problème était, à ce moment en tout cas, éminemment politique, et avons par conséquent renvoyé les réclamants à l'interlocuteur politique de leur choix : Gouvernement, Parlement ou membre de l'une et/ou l'autre de ces institutions. Du reste, le contenu de ces doléances générales et collectives (c'est-à-dire non particulières à un cas individuel), a été largement relayé par les médias et a connu l'issue que l'on sait !

Les réflexions déjà exprimées sur l'origine de certaines réclamations ou demandes d'information relatives au thème ici abordé (incertitude, complexité et modifications rapides des textes) demeurent actuelles.

La tâche est difficile tant pour les établissements d'enseignement que pour les organes de contrôle (commissaires ou délégués du Gouvernement, vérificateurs...).

Au-delà des règles d'admission *stricto sensu*, les règles de finançabilité de l'étudiant sont ici de première importance et touchent tant à des critères pédagogiques (antécédents scolaires ou académiques), qu'à des conditions administratives (nationalité, résidence, recours au contentieux des étrangers...).

Par ailleurs, ces règles fluctuantes et parfois imparfaites sont quelquefois difficilement applicables sans quelques « compléments » de pratique administrative qui, s'ils sont sans doute défendables d'un point de vue rationnel, voire souhaitables quant à leur objectif, sont sans fondements juridiques indiscutables. Le « décret non-résidents » a, lui aussi, posé quelques difficultés, surmontées ou non.

De manière générale, le défaut de motivation précise et compréhensible d'une décision de refus est souvent à relever. Cette lacune est regrettable en elle-même, mais elle complique en outre les possibilités de rectification d'erreur éventuelle en raison du temps supplémentaire qu'elle nécessite pour identifier les raisons qui sont à l'origine de la décision contestée par le réclamant, ou pour laquelle il souhaite obtenir une explication ou des éclaircissements. Le temps qui passe consolide, en effet, la situation de fait où se trouve l'élève ou l'étudiant, et rend par exemple un passage de classe ou d'année quasi impraticable à une encablure de la session de décembre ou de janvier. Pour cette raison, le Service du Médiateur doit souvent invoquer l'urgence, mais n'obtient pas toujours qu'elle soit réellement prise en compte ou satisfaite. Il tâchera d'organiser avec ses partenaires les canaux de communication les plus efficaces possibles à cette fin.

Ces considérations, qui sont d'importance, le conduisent par ailleurs à émettre une recommandation tout à fait générale visant l'obligation de notifier par écrit toute décision de refus d'inscription, quelle qu'en soit la cause.



Dossier 2008/608

Un « gentlemen agreement » au cœur d'une situation ambiguë à plus d'un titre

Mademoiselle I. est agrégée de l'enseignement secondaire inférieur (AESI) en éducation physique. Elle souhaite devenir institutrice primaire et s'inscrit dans une haute école subventionnée qui l'autorise à accéder directement en 3^e année, en considération de son parcours formatif précédent. La valorisation de ce parcours par une telle admission personnalisée est prévue par les articles 34 et 35 du « décret haute école » du 5 août 1995, communément appelés « articles spéciaux »⁹.

Lors de la vérification des inscriptions, les autorités de la Communauté française contestent cette admission et Mademoiselle I. se voit, en conséquence, « rétrogradée » en 2^e année plutôt qu'en 3^e.

Pourquoi les autorités de la Communauté française interviennent-elles dans une décision qui, aux termes du décret précité, appartient exclusivement à la haute école ? En instruisant le dossier, le Service du Médiateur multiplie les contacts avec le commissaire du Gouvernement concerné et le cabinet de la ministre de l'Enseignement supérieur, et met au jour une situation pour le moins ambiguë.

Nous apprenons ainsi qu'il existe un accord qualifié de « gentlemen agreement » entre les autorités communautaires et les hautes écoles dispensant des formations pédagogiques. Cet accord, dont aucun texte ne peut être produit, a pour objet de réguler la manière d'appliquer les « articles spéciaux » précités : il s'agit en effet d'éviter certains abus constatés en la matière qui exacerbent la concurrence entre hautes écoles.

L'établissement de Mademoiselle I., comme tous les établissements d'enseignement pédagogique, était partie à ce « gentlemen agreement », mais n'en avait pas tenu compte pour l'inscription de la jeune fille en 3^e. Une position des plus ambiguës, puisque la haute école s'abstient de dénoncer l'accord.

Ce constat a retenu le Service du Médiateur de poursuivre dans la voie d'une recommandation visant l'accueil de l'étudiante dans l'année initialement convenue entre elle et l'établissement : à celui-ci de prendre ses responsabilités et d'agir de manière cohérente. Mais l'abstention d'émettre une telle recommandation se justifiait en outre parce que, accueillie finalement en 2^e année, l'étudiante n'était de la sorte pas discriminée par rapport aux étudiants ayant accompli un cursus analogue et accueillis sur base de celui-ci dans les mêmes études que Mademoiselle I. auprès d'autres hautes écoles.

Il reste que l'étudiante avait établi son projet sur base d'une décision qu'elle pouvait légitimement considérer comme régulière.

Comme il l'a déjà fait à l'attention de la ministre, le Service du Médiateur veut ici souligner qu'un « gentlemen agreement », juridiquement non opposable à un étudiant et de surcroît non acté, n'est à l'évidence pas la meilleure manière d'assurer la publicité et la transparence indispensables aux mesures d'application - même justifiables, voire souhaitables - d'un texte législatif.

Dans un souci de bonne administration, le cabinet de la ministre de l'Enseignement supérieur a indiqué qu'il solliciterait le Conseil général des hautes écoles en vue de disposer d'un acte écrit permettant d'assurer l'harmonisation recherchée pour l'application des « articles spéciaux ».

Le Service du Médiateur est d'avis qu'il faut privilégier la voie réglementaire, voire décrétable¹⁰, pour assurer une sécurité juridique optimale et prévenir ainsi des conflits similaires à celui connu dans le cas présentement rapporté. Il recommande en tous cas qu'une solution répondant à cet objectif, voire à cette exigence dans un Etat de droit, soit rapidement adoptée.

9 Décret du 5 août 1995 fixant l'organisation générale de l'enseignement supérieur en haute école : Article 34. – « Aux conditions fixées par les autorités de la haute école, les étudiants peuvent bénéficier de réductions ou de dispenses de certaines parties du programme d'études en raison : 1° De l'acquisition de certains crédits sanctionnant des études ou parties d'études supérieures suivies avec fruit ; 2° De la valorisation des savoirs et des compétences acquis par leur expérience professionnelle ou personnelle en rapport avec les études concernées. [...] ».

Article 35. – « Les autorités de la haute école peuvent accorder aux étudiants qui bénéficient des dispenses prévues à l'article 34 une réduction de la durée minimale de leurs études. La réduction visée à l'alinéa précédent ne peut aboutir à la délivrance d'un grade académique à un étudiant qui n'aurait pas effectivement suivi dans l'établissement qui confère ce grade, en une année d'études au moins, 60 crédits du programme d'études correspondant. [...] ».

10 En effet, c'est l'économie du décret qui nous semble être ici en jeu puisqu'il confie (notez que ce verbe implique la confiance) l'application des articles spéciaux aux autorités des hautes écoles. Par conséquent si l'on souhaite en harmoniser l'application, les principes de celle-ci ne doivent-ils pas trouver place dans le décret lui-même ?

C'est déjà ce qui est en germe dans la limite prévue à l'article 35, alinéa 2, cité dans la note précédente.

Recommandation 2008/4 : Une régulation des articles « spéciaux » par voie normative.

Les règles visant une application harmonisée des articles « spéciaux » du décret du 5 août 1995 organisant l'enseignement supérieur en hautes écoles doivent être adoptées dans des conditions assurant sécurité juridique, publicité et transparence.


Dossier 2009/285
Une passerelle plutôt instable

A l'issue de l'année 2006-2007, Mademoiselle D. réussit la 1^{re} année de baccalauréat en sciences de gestion à l'université, en bénéficiant du système de réussite à au moins 48 crédits pour passer en 2^e année.

En 2007-2008, elle ne réussit pas la 2^e année, mais satisfait toutefois aux examens portant sur les « crédits résiduels » de sa 1^{re} année, laquelle est donc définitivement validée, ainsi que le précise la notification de la décision du jury d'examens.

Pour l'année 2008-2009, Mademoiselle D. décide de changer d'orientation en profitant d'une des passerelles prévues¹¹ qui lui permettra de valoriser sa 1^{re} année réussie à l'université : elle s'inscrit donc en 2^e année de baccalauréat en commerce extérieur en haute école (type court).

La haute école auprès de laquelle l'étudiante s'inscrit au début de l'année académique 2008-2009 l'accueille en 2^e année de baccalauréat aux conditions particulières qu'elle fixe pour l'étudiante, conformément aux dispositions applicables (complément de 15 crédits à la grille de cours ordinaire).

Quelques jours plus tard, la haute école revient cependant sur cette décision, invoquant le refus du commissaire du Gouvernement quant à cette admission, sans autre explication.

Mademoiselle D. saisit alors le Service du Médiateur.

Ce dernier ne peut intervenir auprès de la haute école qui est un établissement subventionné. Il ne peut non plus identifier le motif du refus (aucune notification écrite n'a été adressée à l'étu-

dante) et interroge dès lors le commissaire.

Celui-ci invoque l'article 11 de l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 2 juillet 1996¹² : un étudiant qui a réussi une année à 48 crédits, ne peut accéder à une passerelle que s'il a réussi les crédits résiduels à 12/20 au moins. Or, Mademoiselle D. a réussi les deux cours correspondant aux crédits résiduels aux cotes respectives de 10 et de 11/20.

Cependant, nous constatons que, vu le champ d'application de l'arrêté susvisé, cette disposition règle la réussite à 48 crédits sanctionnant une année en haute école, ce qui ne correspond pas à la situation de l'étudiante (dans son cas, c'est une année d'université qui a été réussie par cette voie).

Renseignement pris auprès du Service de la Réglementation du Ministère, celui-ci confirme qu'aucune disposition légale, décrétole ou réglementaire ne pourrait, dans le cas de l'étudiante, s'opposer au bénéfice de la passerelle.

Au-delà de cet aspect strictement légal ou réglementaire, l'Administration attire toutefois l'attention du Service du Médiateur sur le fait que permettre ce bénéfice entraînerait, selon elle, une rupture d'égalité entre étudiants en fonction de la nature de leur établissement d'origine.

Quant à Mademoiselle D., elle a entretemps pris d'autres dispositions et s'est inscrite dans une autre discipline. Elle nous fait par ailleurs savoir que toutes les hautes écoles qu'elle a contactées lui ont refusé le bénéfice d'une passerelle pour le motif qui nous est désormais connu et qui pourtant, à défaut de motivation en droit, nous paraît contestable. D'autre part, à supposer qu'une médiation ait pu aboutir au bénéfice de la passerelle qui lui était ouverte à l'origine, elle ne souhaiterait plus en profiter en raison de l'effort supplémentaire demandé, jugé trop considérable, vu le temps déjà écoulé depuis la rentrée académique. En conséquence, le dossier de l'étudiante est clôturé.

Le temps a ici sans conteste joué en défaveur de l'étudiante, pour les raisons que nous évoquions dans l'introduction de cette section consacrée aux inscriptions et, en particulier, le défaut de notification motivée du refus d'admission. Bien que le Service du Médiateur ne soit à l'évidence pas insensible aux considérations d'égalité de traitement et de non-discrimination (voyez le dossier 2008/608), la discussion de savoir si en l'occurrence l'accès à la passerelle aurait ou non entraîné une rupture d'égalité nous semble sans doute inté-

11 Par l'article 23 § 1er 3° du décret « haute école » du 5 août 1995, et l'article 1^{er} de l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 30 juin 2006.

12 Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 2 juillet 1996 fixant l'organisation de l'année académique et les conditions de refus d'une inscription et portant règlement général des examens dans les hautes écoles organisées ou subventionnées par la Communauté française.

ressante *de lege ferenda*, mais pas *de lege lata* : il n'incombe pas à l'administré de démontrer que la différence de traitement (qui pourrait ici reposer sur l'objective différence entre l'enseignement universitaire et le supérieur non universitaire) est ou n'est pas volontairement assumée par le Législateur ou le pouvoir réglementaire.

Seules les circonstances et la volonté de l'étudiante ont conduit le Service du Médiateur à ne pas formuler de recommandation individuelle visant la résolution de son cas particulier. En revanche, il veut formuler une recommandation plus générale pour l'avenir, en vue, ici encore, d'assurer le fondement juridique des décisions prises par les autorités des hautes écoles ou celles de la Communauté française.

Recommandation 2008/5 : Une motivation officielle, claire et précise pour tout refus d'inscription ou d'admission.

L'étudiant qui se voit refuser son inscription ou son admission auprès d'un établissement d'enseignement supérieur dans un cursus et un niveau d'études déterminés n'est pas toujours informé des raisons précises, de fait et de droit, qui motivent ce refus, et n'est dès lors pas en mesure d'en vérifier la validité. Bien que les décrets « haute école »¹³ et « Bologne »¹⁴ prévoient une notification du refus d'inscription, ces dispositions ne sont pas toujours appliquées : soit que l'établissement considère qu'il n'y a pas refus d'inscription *stricto sensu* mais refus d'admission dans les conditions revendiquées par l'étudiant (bénéfice d'une passerelle par exemple), soit que l'établissement considère qu'il n'y va pas de son propre refus, mais de celui des autorités de la Communauté française. Il nous paraît que ces circonstances ne devraient pas restreindre le droit de l'étudiant d'être clairement informé de la raison qui l'empêche d'entamer le cursus souhaité. Par conséquent, si le refus émane d'un commissaire ou délégué du Gouvernement par exemple, il devrait être notifié à l'établissement dans les mêmes conditions, afin que l'établissement soit à son tour en mesure de notifier à l'étudiant les motifs précis du refus.

Par ailleurs, le Service du Médiateur attire l'attention du pouvoir normatif sur l'actuelle différence des règles prévues entre hautes écoles d'une part et universités d'autre part :

- 1° en matière de refus d'inscription (circonstances, modalités de notification, délais de recours) ;
- 2° pour le bénéfice des passerelles (après une réussite à 48 crédits), suivant l'institution d'origine.



Dossier 2008/641

Admission des étudiants hors EEE sous statut spécial : une méfiance parfois excessive, sans fondement légal.

Monsieur G. possède le statut de réfugié politique : il détient le droit de séjour illimité sur le territoire belge. Ayant dû quitter son pays précipitamment, il n'a pu emmener ses diplômes. Il n'a dès lors aucune possibilité de faire reconnaître son parcours scolaire. Afin de maximiser ses chances de recrutement, il décide de reprendre, dans l'enseignement de promotion sociale, une formation proche de celle qu'il a suivie dans son pays d'origine : s'il réussit l'épreuve d'admission, il pourra s'y inscrire sans devoir présenter aucun titre.

Fin du mois de mai 2008, il se présente donc muni des documents administratifs demandés, dont son titre de séjour : le certificat d'inscription au registre des étrangers (CIRE). Oralement, l'école lui refuse la possibilité de passer le test : le CIRE présenté ne sera plus valable à la fin du mois de novembre 2008 et, d'après l'établissement, seuls les demandeurs en possession d'un titre de séjour valable pour l'ensemble de la formation sont autorisés à présenter l'épreuve.

Monsieur G. contacte alors le Service du Médiateur.

Celui-ci constate que le refus ne repose sur aucune disposition légale ou réglementaire. Les règles en vigueur exigent seulement que l'étudiant étranger non ressortissant d'un état membre de l'espace économique européen doit être en possession d'un titre de séjour sur le territoire belge valide à la date du premier dixième de la première formation dans laquelle il s'inscrit.

Pour l'école, la date de fin de validité mentionnée sur le CIRE n'offre cependant aucune garantie que l'étudiant pourra termi-

13 Art. 26 §§ 3 et 4 du décret du 5 août 1995 fixant l'organisation générale de l'enseignement supérieur en hautes écoles.

14 Art. 47 § 2 du décret du 31 mars 2004 définissant l'enseignement supérieur, favorisant son intégration dans l'espace européen de l'enseignement supérieur et finançant les universités.

3^e partie

ner sa formation. Le Service du Médiateur rétorque qu'il n'y a a priori pas de risque à cet égard, vu le droit de séjour illimité sur le territoire que confère à Monsieur G. son statut de réfugié politique. Il est cependant exact que le CIRE doit être renouvelé chaque année.

Afin de mettre un terme à la polémique et grâce à l'intervention du Médiateur fédéral, la mention « séjour illimité » est apposée sur le CIRE de Monsieur G. Le Service du Médiateur a alors invité l'école à permettre à l'intéressé de présenter l'épreuve d'admission au mois de septembre, ce que l'établissement a accepté tout en émettant des réserves sur l'applicabilité de la réglementation actuelle.

Le Service du Médiateur a mis en lumière une application plus exigeante et plus contraignante de la circulaire relative à la réglementation en matière d'accès à l'enseignement de promotion sociale aux étudiants de nationalité étrangère hors Union européenne par certains établissements de promotion sociale concernant la validité du titre de séjour.

En effet, dans le cas précis, l'établissement exige que l'étudiant soit en possession d'un titre de séjour valide mais sous-entend qu'il doit l'être sur l'ensemble de la formation (ou, à tout le moins, une grande partie), sans quoi il ne peut se présenter au test d'admission. Cette pratique arbitraire, si elle devait être généralisée, empêcherait de nombreux étudiants démunis d'un titre d'enseignement de présenter une épreuve d'admission et, par conséquent, d'accéder à l'enseignement de promotion sociale. En totale opposition à la raison d'être de cette forme d'enseignement.

Dans notre rapport 2006, nous avons déjà relevé une différence d'interprétation entre l'Office des étrangers et le Ministère de la Communauté française concernant les cours de promotion sociale permettant aux étudiants émanant de pays hors Union européenne d'obtenir une autorisation de séjour sur le territoire belge pour la durée de leurs études¹⁵.

Au regard de l'incertitude entourant les possibilités et modalités d'inscription des étudiants étrangers dans l'enseignement de promotion sociale et des importantes conséquences qui en découlent tant pour les étudiants que pour les établissements, nous avons alors recommandé l'adoption d'un arrêté garantissant un cadre juridique clair, univoque et à jour.

Cette Recommandation 2006/9 reste d'actualité.

a. Le décret « non-résidents »

Le décret du 16 juin 2006 régulant le nombre d'étudiants dans certains cursus de premier cycle de l'enseignement supérieur s'est appliqué pour la troisième fois lors de la rentrée académique 2008-2009. Les conditions en ont été durcies, la durée de résidence minimum notamment exigée pour échapper au tirage au sort qui contingente les étudiants non-résidents étant désormais de 15 mois.

Comme on le verra, l'attestation d'inscription dans les registres des étrangers ne suffit pas toujours pour établir la réalité de cette durée minimum.

Par ailleurs, l'application de ce texte est parfois difficile à combiner avec les questions d'accessibilité au financement liées au parcours antérieur de l'étudiant dans l'enseignement supérieur à l'étranger (années préparatoires notamment). Nous l'avons déjà relevé dans notre précédent rapport, en particulier s'agissant des années du PCEM (premier cycle des études médicales) organisé en France permettant ou non, suivant le cas, l'accès aux études de kinésithérapie notamment : il n'est pas toujours facile à l'étudiant de faire la preuve d'un fait négatif (le fait que, dans son cas, les années accomplies à l'étranger ne permettent pas l'accès aux études pour lesquelles il vient en Communauté française). Or, en cas de doute (à défaut d'avoir produit cette preuve, le dossier de l'étudiant sera jugé « incomplet »), l'étudiant tiré au sort sera évincé et immédiatement remplacé par un autre, non tiré au sort et premier sur la liste d'attente.

Les contestations, parfois menées à bon droit, peuvent se révéler alors très difficiles.



Dossier 2008/758

Preuve de la durée de la résidence : toutes voies de droit.

Monsieur B. est inquiet : lorsqu'il s'inscrira en haute école, il résidera en Belgique depuis largement plus de temps que les 15 mois désormais requis par le décret « non-résidents », mais la durée complète de son temps de résidence n'est pas constatée dans les registres des étrangers de sa commune : son inscription dans ces registres a pris du temps après qu'il ait signalé aux autorités locales son intention d'y résider. Demande d'inscription, enquête

15 Voir à ce propos, le rapport du Service du Médiateur de la Communauté française 2006, pp.72 et 73.

ordonnée à la police, constat de résidence effective, convocation à la commune pour les formalités d'usage, report du rendez-vous fixé par l'administration communale... tout cela a demandé près de 9 mois avant que l'inscription soit faite.

Si seule cette inscription devait faire foi, alors il manquerait à Monsieur B. pour atteindre les 15 mois à la date ultime d'inscription en haute école pour l'année académique, une durée de ... 3 jours.

Ayant expliqué la situation aux services de sa commune, ceux-ci, mesurant l'importance de l'enjeu pour l'étudiant, prennent spontanément contact avec le Service du Médiateur et lui envoient une attestation justifiant de la réalité de ces retards administratifs.

Nous expliquons à Monsieur B. que la preuve de la résidence étant la preuve d'un fait, elle s'établit par toutes voies de droit : l'attestation de la commune paraît à cet égard tout à fait probante. Néanmoins, ne pouvant se substituer à l'Administration, le Service du Médiateur interroge le cabinet de la ministre à titre préventif. Sa réponse confirme la position du Service du Médiateur : au vu des circonstances, l'étudiant établit à suffisance qu'il remplira la condition de durée de résidence à la date prévue pour l'inscription en haute école. Il y sera donc admis comme étudiant résident, sous réserve bien entendu de répondre aux autres conditions requises (activité professionnelle ou revenus de remplacement et conditions ordinaires d'admission).

Le décret « non-résident » ne prévoit pas de modalités particulières pour établir la durée de sa résidence sur le territoire belge. Dès lors, c'est par toutes voies de droit que la preuve peut en être rapportée (il est bien question ici de la durée du séjour, non de son caractère régulier au regard du droit belge et du droit de l'Union européenne). En prévoyant qu'« un certificat de résidence récent obtenu auprès de l'administration communale où est inscrit l'étudiant constitue cette preuve », la circulaire d'application - fort complète par ailleurs - ne fait donc qu'énoncer un mode de preuve (le plus commode à l'évidence) parmi d'autres et non le seul autorisé, comme certains établissements d'enseignement l'interprètent parfois.

b. Difficultés d'intégrer le monde scolaire



Dossier 2008/508

Où scolariser mon enfant lorsqu'il n'est plus « assurable » ?

La fille de Monsieur D. souffre de troubles du comportement. Certains gestes violents en sont la conséquence, qui peuvent à l'occasion provoquer un dommage au préjudice notamment des éducateurs et enseignants chargés de l'encadrer. Suite à plusieurs plaintes de ces derniers (blessures et bris de lunettes notamment), l'assurance responsabilité civile familiale qui couvre l'élève ne veut plus assurer celle-ci : en effet, l'assurance de la Communauté française, subrogée au droit des victimes qu'elle indemnise, se retourne systématiquement contre l'assurance en responsabilité civile familiale. Le risque assuré, jugé trop important, ne sera plus couvert...

Monsieur D. considère qu'il se trouve par conséquent dans l'impossibilité de scolariser sa fille et fait appel au Service du Médiateur pour essayer de résoudre ce problème complexe.

S'agissant du fait déclencheur (bris de lunettes), nous constatons que le montant est relativement peu important : dans l'immédiat, Monsieur D. pourrait éviter l'intervention de son assurance - et dès lors son refus de couverture pour l'avenir - en payant le dédommagement lui-même. Mais, malgré les termes de la lettre de la Communauté française qui paraît s'adresser à Monsieur D. personnellement pour lui demander notamment les coordonnées de son assureur, il est trop tard pour éviter l'intervention de celui-ci.

Avant de se tourner vers le Service du Médiateur, Monsieur D. s'était adressé au cabinet du ministre de l'Enseignement obligatoire qui l'a informé que tous les dossiers en recouvrement de sommes impliquant la responsabilité civile d'élèves inscrits dans l'enseignement spécialisé seraient suspendus en vue de trouver une piste.

Depuis, grâce à ses efforts, Monsieur D. a trouvé un courtier qui a pu lui trouver une assurance plus « compréhensive ».

Bien qu'elle ne soit plus critique, la situation de Monsieur D. demeure précaire.

Après les contacts qu'il a eus avec le cabinet du ministre, une plateforme « intersectorielle » (secteur des assurances aussi bien que monde scolaire) paraît pouvoir se constituer dont l'objectif serait de rechercher une solution durable permettant la scolarité, normale et sereine, d'enfants connaissant une situation semblable à celle de Mademoiselle D. et qui ne peuvent par ailleurs faire l'objet d'un enseignement à domi-

3^e partie

cile. Avec le Délégué général aux droits de l'enfant, également saisi par le réclamant, le Service du Médiateur est attentif à cette question sociale.

**Dossier 2008/667****Enfants hyperactifs et enfants à haut potentiel : quelle place à l'école ?**

C'est la question que se pose notamment Madame S. Son fils est un enfant à haut potentiel, mais souffre d'un trouble déficitaire de l'attention avec hyperactivité (TDAH), ce qui rend difficile sa scolarité. En effet, les écoles refusent de l'accueillir au motif - jamais officiellement reconnu - que son comportement risque de troubler les autres élèves.

Madame S., qui ne sait à qui s'adresser, se tourne alors vers le Service du Médiateur.

Apparemment, les Centres psycho-médico-sociaux (CPMS) n'ont pas orienté l'enfant vers l'enseignement spécialisé, solution qui n'est d'ailleurs pas souhaitée par les parents. Il est également constaté que les écoles contactées par Madame S. (et qui n'appartiennent pas au réseau de la Communauté française) n'ont pas refusé l'enfant formellement. Or, le « décret missions » prévoit qu'en cas de refus d'inscription, une attestation dûment motivée doit être remise aux parents, qui mentionne en outre les services d'aide à l'inscription. Ceci n'ayant pas été fait, Madame S. est laissée seule face à son problème.

L'inscription scolaire dans un pareil cas paraît problématique, car la Communauté française n'a pas prévu la création d'écoles ou de classes spécifiques pour accueillir les enfants présentant un TDAH, qui peuvent par ailleurs disposer dans certain cas de ce que l'on appelle « un haut potentiel ». Ces enfants doivent donc être intégrés dans l'enseignement ordinaire, où, comme nous venons de le voir, leur accueil ne se fait pas toujours sans réticence, causant une réelle difficulté à leurs parents.

Le cas de Madame S. et de son fils n'est certes pas isolé, comme a pu le constater le Service du Médiateur. Sauf cas relevant de l'enseignement spécialisé après un travail d'orientation effectué par les CPMS, les enfants présentant un « TDAH », comme les enfants « HP » c'est-à-dire bénéficiant d'un haut potentiel (on sait désormais que ce n'est pas toujours socialement avantageux), doivent être intégrés dans l'enseignement ordinaire. C'est le choix opéré en Communauté française, qui, à rebours, n'a pas fait celui d'une école spécifique pour enfants surdoués notamment.

Ce choix doit dès lors être assumé, et les écoles ordinaires auxquelles s'adressent les parents doivent soit accueillir l'enfant, soit respecter les modalités d'un éventuel refus : le dispositif d'aide à l'inscription (permettant une mise au point sur la meilleure orientation possible) sera alors mis en œuvre, évitant aux parents d'être laissés dans une situation difficile et angoissante.

2.5.2. Le coût des études (diffusion de l'information)**Dossier 2008/133****En plus du minerval, un droit complémentaire d'inscription ou un droit d'inscription spécifique ?**

Monsieur S. est étudiant dans l'enseignement supérieur non universitaire. Il est de nationalité étrangère et son établissement lui réclame un « droit complémentaire d'inscription », d'un montant de 1.487 €, dont Monsieur S. s'est déjà acquitté lors de sa première année d'étude.

Monsieur S. interroge alors le Service du Médiateur pour savoir si ce complément lui est vraiment applicable, et ce, pour chaque année d'étude.

Vérification réglementaire à l'appui, il ne s'agit pas d'un « droit complémentaire d'inscription » mais d'un droit d'inscription spécifique (DIS), auquel sont soumis certains étudiants non ressortissants de l'Union européenne. Les conditions d'éventuelle exemption sont prévues par arrêté.

Monsieur S. a ainsi pu vérifier s'il entrait dans ces conditions, ce qui n'était pas le cas.

Le cas relaté, qui relève plus de la demande d'information que de la réclamation, peut sembler anecdotique. Il constitue cependant une bonne occasion de revenir sur un aspect qui tient à cœur au Service du Médiateur et sur lequel il veut insister, à savoir la nécessité de diffuser une information claire et univoque.

Il faut ici saluer et encourager les efforts considérables effectués par les services administratifs de la Communauté française dans le domaine de la diffusion de l'information, et notamment celle portant sur le droit scolaire : le site internet « enseignement.be » de l'Administration générale de l'Enseignement et de la Recherche scientifique (AGERS) a non seulement été modifié dans sa présentation durant l'exercice écoulé, mais il s'est surtout enrichi en contenu, tant de vul-

garisation que de sources légales et réglementaires¹⁶. D'autres sites de la Communauté ont vu récemment le jour, tel que le site « Mon métier, mon avenir », destiné plus particulièrement aux élèves et futurs étudiants et, à cet effet, particulièrement convivial.

Ce n'est pas anodin : un critère de bonne administration réside notamment dans « l'information active », c'est-à-dire l'information mise à disposition sans sollicitation particulière des administrés. Dans notre société qualifiée de société de l'information, c'est une évolution notable, liée également à une complexité croissante de notre organisation sociale : l'administré veut savoir et comprendre, bref, il veut « s'y retrouver ».

Dans le cas relevé ci-dessus, le respect par l'établissement de la nomenclature légale ou réglementaire (au lieu de l'usage d'une « appellation maison ») aurait rencontré cette exigence en permettant une vérification plus rapide par Monsieur S. lui-même.

A cette occasion, nous relevons qu'il faut poursuivre l'effort « d'univocité » déjà recommandé par le Service du Médiateur : l'encouragement à des renvois systématiques vers une source officielle d'information maîtrisée et mise à jour, qui sont plus recommandables que la multiplicité des sources présentant par nature des risques de confusions.

2.5.3. Les exclusions (respect des délais de gestion des recours)

Peu de réclamations nous sont parvenues durant l'exercice écoulé au sujet des exclusions d'un établissement scolaire. Faut-il y voir l'effet d'une meilleure diffusion, par le Ministère de la Communauté française, de l'information sur les recours existant en la matière, comme nous l'évoquions dans nos commentaires relatifs au point précédent ?

Un tel recours est toujours un préalable à la saisine éventuelle du Service du Médiateur¹⁷. Mais c'est précisément sur la gestion de ce recours que notre service a notamment été saisi.



Dossier 2008/447

Recours contre une exclusion : un délai de traitement peu praticable

Z. a été exclu de son école, un établissement de la Communauté française.

Le père de Z. conteste cette exclusion et tente contre l'école le recours administratif prévu par le « décret missions »¹⁸. Ce texte prévoit que l'instance de recours, en l'occurrence le ministre de l'Enseignement obligatoire, statue « au plus tard le quinzième jour d'ouverture d'école qui suit la réception du recours ».

Ce délai est largement dépassé lorsque le papa de Z., perdant patience, fait appel au Service du Médiateur.

Celui-ci prend contact avec le service administratif chargé d'instruire le dossier avant la décision ministérielle¹⁹.

A l'évidence, l'instance de recours doit statuer à partir d'une information fiable et circonstanciée : une enquête rigoureuse et l'examen soigneux des arguments des parties doivent donc être effectués. Or, un seul agent de l'Administration est chargé de traiter les nombreux recours qui sont intentés près le ministre. Sans compter le temps simplement nécessaire à la navette entre l'Administration et le cabinet ministériel.

Il apparaît, que dans de telles conditions, le délai de traitement prévu dans le décret n'est pas raisonnablement praticable.

Bien sûr, relayant les remarques de l'Administration, nous expliquons au réclamant la philosophie du recours (qui n'est pas suspensif de l'exclusion) : il s'agit moins de réintégrer le cas échéant l'élève dans l'école dont il a été exclu que de rayer éventuellement la relation de l'exclusion dans le dossier disciplinaire de l'élève.

Dans le cas d'espèce, c'était d'ailleurs bien l'état d'esprit dans lequel le père de Z. avait intenté le recours.

Quoiqu'il faille relever que le non-respect du délai décretal n'occasionne en l'occurrence aucun dommage particulier pour le réclamant - ce qui relativise la portée de sa réclamation -, le Service du Médiateur veut attirer l'attention sur le décalage, jamais souhaitable, que l'on peut relever ici entre la Loi et sa mise en œuvre. Il s'agirait soit pour le Législateur d'allonger le délai endéans lequel le ministre doit statuer, soit pour l'Exécutif de mobiliser le personnel nécessaire au respect du délai existant qui lui est imparti.

16 Remarquons particulièrement la rubrique « vie de l'école », sous forme d'index thématique, que nous avons pu renseigner déjà à de nombreux demandeurs d'informations.

17 Décret du 20 juin 2002 portant création du Service du Médiateur de la Communauté française, articles 15 § 1^{er} et 16 § 1^{er}, 4^o.

18 Décret du 24 juillet 1997 définissant les missions prioritaires de l'enseignement fondamental et de l'enseignement secondaire et organisant les structures propres à les atteindre, article 81.

19 Il n'y a pas de délégation à l'Administration : la décision doit être signée par le ministre lui-même.

3^e partie

En effet, nonobstant l'absence, déjà relevée de tout dommage, il est compréhensible que l'administré, soumis pour sa part à un délai précis pour introduire utilement son recours et au-delà duquel il sera forclos, accueille mal que le délai imparti à l'instance de recours par le même texte ne soit pas respecté, ce non-respect n'étant au surplus aucunement sanctionné.

Relevons enfin qu'un recours semblable est prévu pour les établissements d'enseignement subventionnés²⁰, à condition toutefois que leur pouvoir organisateur ait délégué le pouvoir d'exclure ; s'il ne l'a pas délégué et que le PO procède lui-même aux exclusions, il ne pourra bien entendu pas être à la fois l'instance qui exclut et l'instance de recours contre cette exclusion, avec pour conséquence qu'il n'y a pas de recours²¹. Lorsqu'il y a recours, le délai pour statuer est identique à celui prévu en Communauté française. Notons cependant que la différence de dimension entre cette dernière et les autres pouvoirs organisateurs d'enseignement est une différence objective qui justifierait pleinement une différence dans les délais de recours.

Recommandation 2008/6 : La gestion des recours contre les décisions d'exclusion : respecter le délai prévu par le décret ou l'adapter.

Compte tenu du caractère peu praticable du délai prévu par l'article 81 du « décret missions » endéans lequel le ministre doit statuer sur les recours contre une décision d'exclusion prise par un établissement d'enseignement de la Communauté française, il s'agirait soit d'allonger ce délai, soit d'adopter des mesures propres à respecter le délai imparti.

2.5.4. L'accès aux documents scolaires : outre leur consultation, peut-on en obtenir copie ?

A plusieurs reprises, des administrés se sont adressés au Service du Médiateur parce qu'ils souhaitaient obtenir la copie d'un document scolaire les concernant et que cette demande leur avait été refusée sans motif explicite par l'école ou l'établissement d'enseignement supérieur.

Les copies sollicitées étaient soit celles d'une épreuve présentée par l'élève ou l'étudiant et corrigées par l'enseignant responsable (et fondant par hypothèse un échec), soit celles du procès-verbal de délibération du conseil de classe ou du jury d'examens.

Que les demandeurs aient ou n'aient pas invoqué expressément l'article 32 de la Constitution²² et/ou le décret relatif à la publicité de l'Administration²³, le Service du Médiateur s'est montré réservé sur l'application de ces textes à une épreuve corrigée d'examen à tout le moins (le sort à réserver à un procès-verbal de délibération semblant plus clair quant à lui).

Peut-on en effet qualifier dans tous les cas de « document administratif » la correction d'une épreuve par un enseignant ? Et est-ce le cas, même si l'établissement qui le détient n'a pas *a priori* la qualité d'« autorité administrative » (dans le cas d'un établissement libre) ?

Par ailleurs, pour ce qui concerne l'enseignement obligatoire (et lui seul), le « décret missions »²⁴ réserve expressément à l'élève (et à ses parents) un droit de consultation sur place, mais n'évoque pas la communication en copie. Lorsque le refus de communication est motivé par l'établissement d'enseignement, c'est d'ailleurs à cette dernière disposition et aux modalités qui y sont prévues que se réfère l'autorité scolaire.

20 Décret du 24 juillet 1997 définissant les missions prioritaires de l'enseignement fondamental et de l'enseignement secondaire et organisant les structures propres à les atteindre, article 89 § 2.

21 Du moins pas de recours « administratif », pour autant que puisse être ainsi qualifié le recours auprès d'un pouvoir organisateur libre. Un recours juridictionnel est théoriquement ouvert.

22 Constitution, art. 32 : « Chacun a le droit de consulter et de se faire remettre copie de chaque document administratif, sauf dans les cas et les conditions fixées par la Loi, le décret ou la règle visée à l'article 134. »

23 Décret du 22 décembre 1994 relatif à la publicité de l'Administration (Mon. b. 31 décembre 1994, err. 21 mars 1995).

24 Décret du 24 juillet 1997 définissant les missions prioritaires de l'enseignement fondamental et de l'enseignement secondaire et organisant les structures propres à les atteindre (Mon. b. 23 septembre 1997).

La question paraissant d'importance pour l'étudiant qui aurait de justes motifs d'exercer un recours, le Service du Médiateur a saisi la Commission d'accès aux documents administratifs (CADA) de ces questions générales et de principe.

La CADA a rendu un avis exprimant que :

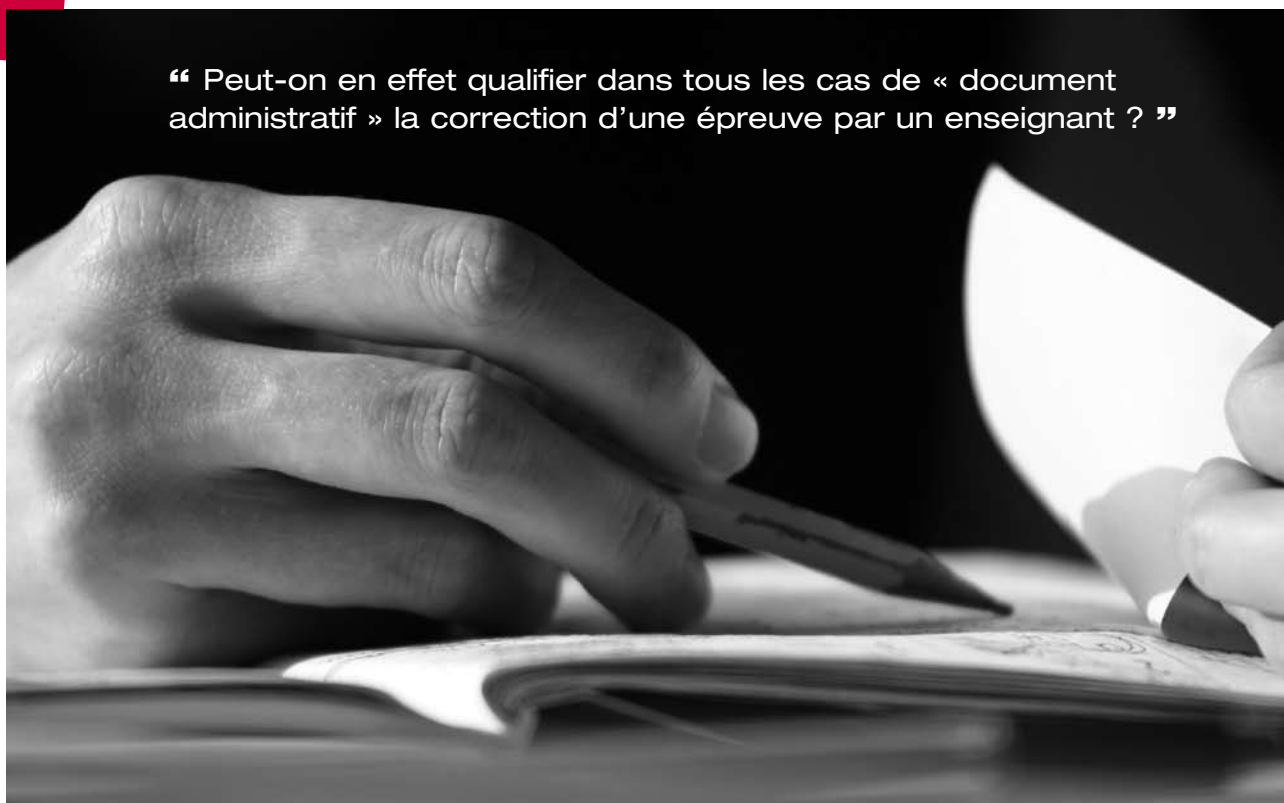
- « les établissements scolaires relevant de l'enseignement libre constituent bien des autorités administratives relevant de la Communauté française au même titre que les établissements scolaires relevant de l'enseignement de la Communauté française » ;
- « une épreuve corrigée d'examen écrit et un procès-verbal de délibération d'un conseil de classe ou d'un jury d'examen sont des actes administratifs à caractère personnel, soumis à l'application du décret du 22 décembre 1994 relatif à la publicité de l'administration » ;
- « le décret du 22 décembre 1994 prévoit un droit d'accès aux documents administratifs qui ne trouve de restriction que lorsque l'autorité administrative peut invoquer un des cas énumérés à l'article 6 » ;
- enfin, le « décret missions » ne prévoit pas le droit à l'obtention d'une copie du document visé, mais ne l'interdit pas non plus.

Rappelons qu'il ne s'agit là que d'un avis, mais qui nous paraît faire autorité, émanant de l'instance précisément instituée par le décret du 22 décembre 1994 pour en assurer une application cohérente.

De ce qui précède et compte tenu des délais relativement courts dont dispose l'élève ou l'étudiant qui pense avoir de justes motifs d'aller en recours contre une décision du conseil de classe ou une délibération du jury d'examens le concernant, il serait souhaitable que les autorités scolaires fassent systématiquement et immédiatement droit à la demande de copie d'une épreuve personnelle de l'étudiant ou du procès verbal du conseil de classe ou du jury d'examens (pour les seules données qui concernent l'élève ou l'étudiant demandeur), sauf bien entendu dans le cas où l'autorité scolaire pourrait invoquer au moins l'un des six motifs pouvant justifier un refus, tels qu'énoncés dans le décret du 22 décembre 1994.

S'il ne formule encore aucune recommandation à cet égard, le Service du Médiateur demeure attentif à cette question. Celle-ci concerne en effet l'une des garanties du caractère effectif des recours ouverts à l'élève ou à l'étudiant.

“ Peut-on en effet qualifier dans tous les cas de « document administratif » la correction d'une épreuve par un enseignant ? ”



2.6. Les personnels de l'enseignement

Dossiers portant sur les personnels de l'enseignement

Nombre total de dossiers : 217

Demandes d'information	24
Réclamations en cours	61
Réclamations refusées	28
Réclamations acceptées	104
non fondées	16
pas de suite réclamant	26
fondées	62
Correction totale	29
Correction partielle	19
Correction refusée	7
Résolution spontanée	7

Statut administratif : 106 dossiers

Statut pécuniaire : 56 dossiers

Indus-arriérés : 31 dossiers

Pensions : 23 dossiers

Formation : 1 dossier

Cet exercice se caractérise par une augmentation substantielle du nombre de réclamations et d'appels téléphoniques. Les statuts administratifs et pécuniaires viennent au premier rang des réclamations et peuvent induire à court, moyen ou long terme des conséquences négatives comme des indus et des dossiers de pensions difficilement gérables, voire régularisables.

Les problèmes les plus souvent abordés sont : la lourdeur des circuits administratifs, la responsabilité relative des intervenants, les tensions avec l'autorité hiérarchique, la non-valorisation d'expérience professionnelle passée dans l'échelle barémique de référence, le caractère relatif de certaines priorités pour la nomination, le paiement à terme doublement échoué des enseignants effectuant un intérim de moins de quinze semaines, la méconnaissance de la réglementation relative aux congés de maladie et aux obligations administratives y étant relatives, les liens flous entre la fonction professionnelle/les titres et qualités/le barème...

Cet exercice se caractérise également par des difficultés de communication avec l'AGPE, un nombre important de dossiers n'étant pas parvenus à destination.

Dès lors, pour surmonter cet écueil, nous avons mis en place une expérience pilote de collaboration se caractérisant par la généralisation des échanges électroniques et par la systématisation de rencontres entre les agents des services.

Plutôt que de reprendre ces thèmes déjà longuement illustrés et commentés dans nos précédents rapports, nous aborderons cette fois des questions plus transversales :

1. Un problème récurrent en voie de solution : l'article 11bis
2. Les manques normatifs
3. La pratique administrative : espace de médiation ?
4. Des progrès à consolider

2.6.1. Un problème récurrent en voie de solution : l'article 11bis

L'article 11bis du décret-programme du 12 juillet 2001 permet au Gouvernement de la Communauté française de renoncer en tout ou en partie au recouvrement des sommes payées indûment aux enseignants dans le cas d'erreurs administratives et lorsque le bénéficiaire est de bonne foi. Ces dossiers rompent de manière durable le principe de confiance légitime placée naturellement par les enseignants dans l'Administration communautaire. L'erreur salariale et surtout sa répétition générant l'indu nuisent également à la sécurité juridique.

Dans la Recommandation 2004/12 déjà, le Service du Médiateur demandait de définir des critères objectifs pour l'application de cet article.

De plus, l'année dernière, notre service notait la résurgence de dossiers d'indus très anciens suite à l'intervention directe de la Cour des comptes auprès des services administratifs de la Communauté française dans le but de faire respecter les dispositions prévues par les lois coordonnées sur la comptabilité de l'Etat.

La réactivation de ces dossiers a provoqué une recrudescence des demandes de 11bis auprès du Gouvernement qui pourrait l'activer en définissant certaines catégories d'application générales, au vu des erreurs historiques commises à propos des barèmes de référence des professeurs de cours techniques et des professeurs de religion, tout en se laissant une marge d'appréciation au cas par cas.

2.6.2. Les manques normatifs

Cet exercice a démontré l'existence de manques normatifs importants menant souvent à des impasses. Celles-ci obligent à une mobilisation des instances politiques pour combler les vides et/ou pour retisser des liens entre des textes statutaires.

Le cas le plus emblématique et socialement le plus frappant trouve son origine dans la détérioration de l'état de santé de certains enseignants et leurs difficultés pour adapter leur profession à leurs capacités en bénéficiant d'une aide de l'AWIPH.



Dossier 2008/79

L'égalité des chances des personnes handicapées en question

Madame M. est institutrice primaire depuis 28 ans et est atteinte de la sclérose en plaques depuis plusieurs années. Elle souhaite continuer à enseigner, mais ne peut plus assumer un temps plein à cause du traitement lourd de sa maladie dégénérative. Madame M. entreprend des démarches pour se faire reconnaître par l'AWIPH (Agence Wallonne pour l'Intégration des Personnes Handicapées), ce qui lui permettrait d'obtenir un allègement d'horaire avec compensation financière. La prime à laquelle Madame M. a effectivement droit devrait être versée à la Communauté française (le pouvoir subsidiant) et non directement au pouvoir organisateur de son école. Malgré cette possibilité, la Communauté française affirme qu'elle ne peut pas prendre en charge financièrement la personne qui va remplacer Madame M., contrairement à ce qui se déroule dans le secteur privé ou dans certains autres services publics.

Interpellé, le Service du Médiateur interroge donc l'Administration sur cette prime de compensation qui doit normalement promouvoir l'égalité des chances des personnes handicapées sur le marché de l'emploi. Or, les services administratifs soulignent qu'il n'y a pas de compatibilité entre les normes régionale et communautaire : l'AWIPH ne peut verser à la Communauté française une prime parce que celle-ci emploie une personne handicapée. Il n'existe toujours pas d'adaptation de la réglementation communautaire à ce propos.

Suite à cette réponse, le Service du Médiateur interroge le ministre en charge de l'Enseignement obligatoire, ainsi que son confrère, médiateur de la Région Wallonne, en suggérant que l'AWIPH verse directement la prime à Madame M., qui pourrait alors la

rétrocéder à son pouvoir organisateur ou à la Communauté française. Malheureusement, cette prime ne peut être versée qu'à l'employeur. Dans le cas de notre enseignante, cela est assez compliqué, puisque l'employeur est son pouvoir organisateur dans l'enseignement libre subventionné.

L'AWIPH et la Communauté française se concertent pour solutionner ce problème, mais cela prendra sûrement du temps. Le Service du Médiateur de la Communauté française et le médiateur de la Région Wallonne ont élaboré une recommandation commune pour mettre fin à cette discrimination dont les enseignants sont les principales victimes. Cette recommandation commune a été envoyée aux ministres compétents au niveau régional et au niveau communautaire et cette recommandation s'inscrit dans le même esprit qu'une mesure spécifique du Protocole d'accord pour la période 2009-2010 entre le Gouvernement de la Communauté française et les organisations syndicales représentatives du secteur de l'enseignement qui prévoit de : « créer un nouveau congé rémunéré permettant aux membres du personnel dont le handicap est reconnu de bénéficier de mécanismes d'aides de l'AWIPH et de son correspondant bruxellois ».

Le Service du Médiateur gère actuellement plusieurs dossiers équivalents et insiste fortement pour que les autorités politiques concrétisent cette norme et répondent positivement à notre recommandation commune, vu le caractère urgent de certaines situations individuelles.

Recommandation 2008/7 : Une aide de l'AWIPH pour le personnel enseignant.

Considérant que l'incompatibilité entre les normes régionale et communautaire correspond à un vide normatif, considérant aussi que la situation actuelle d'un enseignant atteint d'un handicap qui ne lui permet plus d'assumer complètement sa fonction constitue une discrimination significative en regard des possibilités offertes aux travailleurs bénéficiant d'un autre statut, le Service du Médiateur de la Communauté française et le Médiateur de la Région wallonne recommandent la concrétisation rapide de nouvelles normes permettant d'affecter les interventions de l'AWIPH au maintien à l'emploi des enseignants atteints d'un handicap.

3^e partie**Dossier 2008/287****Un nouvel intitulé de cours entraîne-t-il un changement de statut ?**

Monsieur F. est enseignant dans le secondaire supérieur dans une école du libre subventionné. Pour la plupart de ses prestations, le barème 501 lui est appliqué. Mais Monsieur F. donne également trois heures de cours « éducation à la santé », anciennement « hygiène et premiers soins », pour lesquelles un barème inférieur lui est appliqué.

De plus, ses collègues ayant des titres et qualités similaires et occupant une fonction comparable, se voient tous appliquer le barème 501. Monsieur F. se tourne vers le Service du Médiateur.

L'Administration nous apprend qu'il revient à l'inspection de déterminer la spécificité du titre pour le cours à dispenser. Celle-ci nous indique que Monsieur F. n'est plus porteur d'un titre spécifique pour le cours d'« hygiène et premiers soins » devenu « éducation à la santé », d'où son barème inférieur. L'inspection donne un avis négatif au Gouvernement vu les impossibilités réglementaire et administrative de faire le lien entre cette nouvelle fonction professorale et la liste des titres existants. Dès lors, Monsieur F. n'est plus en possession du titre requis, mais bien d'un titre suffisant induisant un barème inférieur.

Le Service du Médiateur note d'abord que le rôle de l'inspection en cette matière n'est explicité ni dans le décret du 8 mars 2007 relatif aux missions de l'inspection, ni d'ailleurs dans aucun autre texte réglementaire.

De plus, le Service du Médiateur souligne une nouvelle fois la très grande complexité des normes relatives aux titres requis et suffisants, ainsi que la nécessité de revoir les liens entre les tâches, les titres, les qualités et les barèmes.

Notre service a été également saisi de problèmes similaires :

- les possibilités d'enseignement limitées pour les porteurs des titres délivrés en arts de la parole par le Conservatoire de Mons, étant donné un avis restrictif de l'inspection ;
- le subventionnement communautaire limité de certains masters de l'Institut supérieur de Musique et de Pédagogie (IMEP) pour donner les cours de pédagogie musicale dans les académies de l'officiel subventionné suite à l'avis de l'inspection ;
- les hésitations administratives dans la catégorisation comme titre A ou B de diplômes de l'enseignement supérieur en arts appliqués (donc non artistique) ;

- le caractère peu opérant de l'agrégation de l'enseignement secondaire supérieur (AESS) en sciences de la vie...

Le Service du Médiateur s'est réjoui l'année dernière d'une actualisation nécessaire des listes de titres requis et de titres suffisants. Toutefois, le chantier global reste ouvert... C'est pourquoi, au vu des nouveaux dossiers qui nous sont parvenus, nous avons adressé une recommandation au ministre de l'Enseignement obligatoire.

Recommandation 2008/8 : Le réexamen des titres requis dans le domaine artistique et paramédical.

Le Service du Médiateur de la Communauté française recommande un réexamen complet des listes des titres requis, jugés suffisants A et B par rapport aux formations organisées par l'enseignement supérieur en Communauté française dans le domaine artistique au sens large et dans le domaine paramédical. Cette comparaison sur base d'inventaires actualisés devrait permettre une implication *a priori* de l'inspection et non plus *a posteriori*, de réduire les incertitudes relatives à la catégorisation administrative de certaines formations et, surtout, de donner une information éclairée aux étudiants à propos des débouchés de leur formation.

**Dossier 2008/512****Réaffectation de professeurs de religion : qui est responsable ?**

Madame P. est professeur d'une religion reconnue officiellement dans l'enseignement officiel subventionné.

Elle apprend qu'elle va perdre quatre périodes au degré supérieur, dans le cadre d'une réaffectation au profit d'une enseignante nommée ayant perdu quatre périodes.

Tout en admettant cette situation, Madame P. estime cependant que cette réaffectation ne s'est pas déroulée de façon réglementaire et s'interroge sur les personnes responsables de celle-ci. Après avoir interrogé l'Administration, elle se tourne vers le Service du Médiateur pour tenter d'y voir plus clair.

En fait, cette matière est réglée par le décret du 10 mars 2006 relatif aux statuts des maîtres de religion et professeurs de religion.

Cette disposition prévoit les personnes responsables des réaffectations ; elles font partie de la Commission de gestion des Emplois pour les maîtres de religion et les professeurs de religion de l'enseignement officiel subventionné.

Dans ce cas-ci, les services administratifs de la Communauté française semblent avoir respecté les normes existantes.

Toutefois, le problème viendrait d'antécédents relationnels négatifs connus par Madame P, et le fait que l'on retrouve les mêmes personnes dans des rôles multiples (l'inspection, la désignation, la formation continuée...) renforce encore plus les problèmes existants.

En conclusion, il serait peut-être souhaitable, dans certains cas, d'étendre les incompatibilités existantes entre les missions précitées. Cette question est sensible vu l'implication de principes aussi essentiels que la neutralité de l'enseignement officiel, les droits et obligations des enseignants et des pouvoirs organisateurs, la distinction entre les « Eglises » et l'Etat...

Recommandation 2008/9 : Eviter les cumuls de fonction en matière de cours philosophiques.

Le Service du Médiateur de la Communauté française recommande au Gouvernement de demander au Conseil consultatif supérieur des cours philosophiques d'étudier la question des incompatibilités de fonctions (inspection, désignation, formation...) pour éviter les conflits d'intérêts.

Dossier 2008/539



Ancienneté barémique : aucune valorisation des prestations incomplètes des universités vers les hautes écoles, quel que soit le réseau

Madame M. est assistante à mi-temps à l'UCL depuis 11 ans, où elle exerce la fonction de professeur de pratique professionnelle. Elle commence à travailler dans une haute école du même réseau d'enseignement, en espérant valoriser ses acquis professionnels. A sa grande surprise, elle se rend compte que son ancienneté barémique actuelle à la haute école est nulle.

Elle interroge donc le Service du Médiateur sur sa situation après avoir demandé des éclaircissements aux services compétents

En réalité, le calcul de sa nouvelle ancienneté pécuniaire est, entre autres, régi par l'arrêté royal du 15 avril 1958, qui prévoit deux conditions cumulatives : tout d'abord, le fait que les services prestés comme enseignant dans une université ne sont admissibles dans l'ancienneté pécuniaire que si, et seulement si, il s'agit de prestations complètes. Or, Madame M. n'a effectué qu'un mi-temps. Ensuite, le fait que des prestations incomplètes peuvent bien être prises en compte dans l'ancienneté barémique, mais si elles ont été prestées dans le cadre d'établissements inscrits sur une liste limitative définie par un arrêté déjà ancien. Une condition dans laquelle Madame M. n'entre pas non plus.

Cette différence de traitement entre prestations complètes et prestations incomplètes, ainsi que la liste totalement obsolète des établissements scientifiques, a incité le Service du Médiateur à émettre une recommandation à la ministre de l'Enseignement supérieur.

Le Président du Parlement de la Communauté française l'a répercutée auprès de la Commission de l'Enseignement supérieur et de la Recherche scientifique pour examen.

Recommandation 2008/10 : Harmoniser la valorisation de l'expérience professionnelle dans l'enseignement supérieur.

Le Service du Médiateur de la Communauté française recommande une modification des textes visant à assurer une plus grande uniformité quant aux règles de valorisation de l'expérience professionnelle passée dans l'ancienneté barémique de l'ensemble des personnels enseignants et assimilés de l'enseignement supérieur.

Certains agents des personnels administratifs du réseau de la Communauté française connaissent une situation administrative incertaine ne permettant pas la régularisation de leur situation statutaire via une nomination.

L'ensemble de ces agents est considéré comme « hors cadre » par l'Administration communautaire.

On y retrouve : un rédacteur gestionnaire d'un centre sportif dépendant d'un établissement communautaire, des rédacteurs informatiques assurant des missions pour la DGEO vis-à-vis d'établissements de tous les réseaux, un commis temporaire dans un CPMS...

3^e partie

Le cas suivant évoque un dossier urgent pour lequel, malgré la mobilisation de notre service, les conséquences financières négatives de la non-régularisation sont tombées.



Dossier 2008/560

35 ans de services et toujours pas nommée !

Madame D. travaille comme commis temporaire dans un Centre PMS de la Communauté française. Malgré une ancienneté de service de 35 ans, elle n'est toujours pas nommée.

Cette situation semble incompréhensible car son cas a échappé aux dispositions transitoires et dérogatoires du décret du 12 mai 2004 fixant le statut des membres du personnel administratif, du personnel de maîtrise, des gens de métiers et de services des établissements organisés par la Communauté française. Certaines dispositions décrétales visaient la régularisation des personnels administratifs et ouvriers travaillant depuis des dizaines d'années dans un statut précaire.

De plus, le parcours professionnel de Madame D. en matière de nomination compte de nombreuses occasions manquées. Par exemple, en 1975, elle ne bénéficie pas d'une nomination en application de l'arrêté royal du 12 mars 1973 créant des mesures en faveur de certains agents des administrations de l'Etat, alors qu'elle semble à l'époque entrer dans toutes les conditions prévues. Dans les années nonante, un changement dans la nature du lien l'unissant à la Communauté française est passé inaperçu mais a rendu impossible sa nomination.

Cette situation est d'autant plus fâcheuse que Madame D. sera bientôt pensionnée. A cause de sa situation, elle ne bénéficiera que d'une pension du secteur privé, de loin inférieure à une pension du secteur public, alors qu'elle a réalisé l'entièreté de sa carrière dans la sphère publique.

Le Service du Médiateur n'aura hélas, jusqu'à présent, pas pu obtenir sa régularisation et souligne le manque d'équité appliqué à Madame D. par rapport à ses collègues régularisés.

Toutefois, le Gouvernement, en collaboration avec les syndicats, travaille à certaines pistes de solutions particulières et le Service du Médiateur a envoyé une recommandation au ministre de l'Enseignement.

Recommandation 2008/11 : Une solution pour le personnel « hors cadre » suite au décret du 12 mai 2004.

Le Service du Médiateur de la Communauté française recommande au Gouvernement la réalisation d'un cadre exhaustif des agents administratifs ou ouvriers connaissant ce type de difficulté de régularisation, de créer en la matière un ou plusieurs cadres d'extinction permettant la nomination à titre définitif des agents, et ce, de manière rétroactive à dater de la mise en œuvre des mesures transitoires et dérogatoires du décret du 12 mai 2004 déjà modifié à plusieurs reprises.

2.6.3. La pratique administrative : espace de médiation ?

Au-delà des normes communautaires, les interprétations de celles-ci et leurs applications par le Ministère génèrent parfois des problèmes significatifs. A ce propos, on rappellera les pistes à l'étude par l'AGPE et l'ETNIC pour réduire les aléas liés au manque d'unicité dans la lecture des normes et les pratiques administratives, via la constitution à terme d'un dossier virtuel unique en partage pour un enseignant donné (cf. notre Recommandation 2005/14). Il est bien entendu que l'optimisation de cette pratique administrative nécessite une bonne qualité des informations de référence, ainsi qu'une formation spécialisée des agents responsables vu la complexité des normes.

Les pratiques administratives différenciées constituent à la fois une limite et une opportunité pour la réussite des médiations. Nous avons voulu ici apporter des exemples des différentes variables.

a. Le statu quo

Il apparaît que la Communauté française pratique parfois de manière « légère » le retrait unilatéral d'une décision administrative ou d'actes administratifs unilatéraux en contradiction avec le principe de sécurité juridique.



Dossier 2008/331

Nomination ? Extensions de nomination ?

Monsieur J. a été nommé comme professeur d'une religion reconnue officiellement dans l'enseignement secondaire officiel de la Communauté française. Or, un an et demi plus tard, quelle n'est pas sa surprise lorsqu'il reçoit un courrier administratif remettant en cause sa nomination... pour manque de capacité linguistique ! Il faut savoir que Monsieur J. a obtenu ses diplômes en Belgique et en France. Cependant, ses diplômes ne semblent pas correspondre à la liste des titres requis prévus dans une liste de l'arrêté royal du 25 octobre 1971. Mais les surprises ne sont pas terminées. Monsieur J. est redésigné pour 6h dans un autre athénée ; il s'agit d'une désignation tardive par rapport à la rentrée en fonction. Finalement, l'intéressé reçoit un courrier relatif à une procédure de démission d'office sans préavis.

Le Service du Médiateur intervient alors et souligne que la nomination semble régulière et que, s'il y a eu erreur, elle réside exclusivement dans l'analyse effectuée par la Communauté française. De plus, le principe de non-rétroactivité des actes administratifs unilatéraux impose en quelque sorte la situation acquise ainsi que de possibles extensions de nominations. Il serait inopportun dans le chef de la Communauté française de retirer cet acte étant donné les délais qui prévalent en la matière.

Dès lors, aucune décision n'est prise dans ce dossier et, entretemps, des extensions de nominations sont accordées à Monsieur J.

Le Service du Médiateur ne manquera toutefois pas de souligner l'importance de prendre une décision quant à la nomination initiale. En effet, s'il y a peut-être une volonté politique de laisser les choses en l'état, il ne faut pas oublier les conséquences fâcheuses induites dans la vie professionnelle de l'enseignant et, plus tard, celles qu'il pourrait y avoir lors de sa mise à la pension, vu les contrôles effectués par la Cour des comptes.

b. Gagnant-gagnant !

En revanche, les services administratifs peuvent développer des stratégies de gagnant-gagnant. Dans le réseau de la Communauté française, il s'agit principalement de désignations incorrectes pour des places de temporaires prioritaires induisant la nomination partielle ou totale à plus ou moins court

terme. Pour les autres réseaux d'enseignement, il s'agit des missions de contrôle et d'entérinement confiées aux services administratifs du subventionné.



Dossier 2008/263

Nominations et extensions de nominations : trois erreurs consécutives

Madame S. est professeur dans l'enseignement secondaire inférieur et supérieur de promotion sociale de l'enseignement officiel subventionné.

Elle a d'abord été nommée pour ses fonctions dans l'inférieur car elle semblait répondre aux conditions prévues dans le décret du 6 juin 1994 fixant le statut des membres du personnel subsidiaire de l'enseignement officiel subventionné.

Ensuite, Madame S. bénéficie d'une extension de nomination au niveau secondaire inférieur.

Mais l'Administration remet en cause sa nomination initiale car Madame S. ne possède ni le titre requis, ni le titre suffisant pour exercer la fonction concernée. L'acte, qualifié d'inexistant (car illégal vu le manque de titres de Madame S.), est alors annulé par une dépêche ministérielle car sa nomination à titre définitif ne pouvait être entérinée par la Communauté française. La nomination des personnels enseignants dans l'officiel subventionné appartient exclusivement au pouvoir organisateur, mais doit être vérifiée par la Communauté française qui approuve cette décision. La Communauté française et le pouvoir organisateur, tout en retirant ces actes, ne respectent que partiellement les règles de délais relatives au retrait.

Trois erreurs administratives ont donc été commises dans ce dossier : au niveau communal d'abord, ensuite au niveau de la Communauté française dans l'entérinement de la nomination initiale et la troisième via l'extension de nomination par le pouvoir organisateur.

Au vu de cette situation complexe, le Service du Médiateur de la Communauté française recommande à l'Administration d'octroyer à Madame S. son extension de nomination au niveau du supérieur, où elle possède les titres requis.

Le Service du Médiateur recommande également qu'aucun indu ne soit réclamé directement à l'intéressée, mais plutôt à son pouvoir organisateur, dans le cadre d'une convention spécifique. Ces deux recommandations ont été suivies.

3^e partie**c. Une pratique flexible vis-à-vis de la rigueur de la norme**

Parfois encore, la pratique administrative permet d'adapter les lourdeurs réglementaires aux réalités de terrain, avec toutefois une part de risque financier. C'est le cas pour la mobilité du personnel des académies de musique, l'engagement de personnel surqualifié dans le cadre d'aide PTP comme auxiliaire d'institutrice maternelle, la réaffectation d'un éducateur-économe article 20 après un rapport négatif sur la manière de servir étant donné les manquements présumés de son supérieur hiérarchique.

d. Quand la norme est sujette à interprétations

Dans d'autres cas, les pratiques communautaires suscitent de multiples difficultés au réclamant, mais facilitent la tâche des services FLT, par exemple lors de corrections salariales *a posteriori* des prestations supplémentaires en promotion sociale, ou réduisent des anomalies barémiques relatives à certains personnels, comme le personnel directeur du libre subventionné.

**Dossier 2008/521****Directeurs d'écoles : discriminés dans l'application du barème de référence ?**

Monsieur R. a été nommé à la fonction de directeur dans une école du libre subventionné, vu les dispositions décrétales prévues dans le texte de 1999.

Or, il bénéficie d'un barème inférieur à celui normalement prévu pour sa fonction.

L'Administration a, en effet, considéré qu'il n'avait pas le titre pédagogique suffisant (et nécessaire) pour accéder au barème supérieur de référence.

Le Service du Médiateur intervient pour essayer de décrypter au mieux les nombreux textes normatifs servant à déterminer les barèmes, ainsi que les liens les unissant. Il s'agit de textes normatifs « tiroirs ou gigognes ».

Qu'en est-il réellement ? La question essentielle porte sur la notion de titre pédagogique et le moment de sa prise en considération.

Dans le cas qui nous occupe, les services communautaires se réfèrent à une note relative aux modalités d'application de

l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 8 novembre 2007. Elle précise notamment que pour bénéficier du barème en question, les directeurs doivent posséder l'un des titres énumérés dans le décret du statut Directeur de 2006. Cette disposition vise à la fois l'uniformisation des barèmes des personnels de Direction et le versement potentiel d'arriérés en la matière.

On peut cependant s'interroger sur le statut légal de cette note de Gouvernement, vu les dispositions prévues par le décret. En effet, ces dispositions ont pour but de régulariser des situations barémiques discriminantes anciennes, principalement dans l'enseignement libre subventionné.

On peut donc considérer que Monsieur R. pourrait bénéficier de l'arrêté de Gouvernement, ce qui implique un barème plus élevé et le versement d'arriérés.

Pour l'instant, ce dossier technique est toujours à l'étude au Service juridique vu ses implications financières potentielles.

e. Une pratique contraire à la norme

Dans des cas exceptionnels, c'est une pratique contraire à la norme de référence qui peut engendrer des conséquences négatives.

**Dossier 2008/614****Quel statut administratif et financier pour le personnel intérimaire dans une fonction de promotion ?**

Madame L. a été engagée comme éducateur-économe à titre temporaire via un contrat spécifique dans un établissement libre subventionné. Ce contrat a été établi pour une période déterminée du 1^{er} septembre au 1^{er} août. Cette fonction de promotion implique des responsabilités importantes relatives à la tenue correcte et régulière des documents comptables financiers de son pouvoir organisateur (nouvelle législation sur les asbl).

Habituellement, l'Administration notifie aux écoles la fin de tâches pour tous les temporaires en date du 30 juin de l'année scolaire pour les personnels enseignants et assimilés.

En attendant, Madame L. n'a pas reçu un traitement pour juillet et août mais bien un paiement différé calculé sur ses prestations précédentes.

Son école se renseigne et soutient la position selon laquelle tous les contrats des membres du personnel ne prennent pas fin systématiquement le 30 juin.

Elle fait alors appel au Service du Médiateur pour tenter de

comprendre cette inadéquation entre le statut pécuniaire et le statut du personnel de l'enseignement libre, qui nuit à la distinction entre personnel enseignant et personnel administratif.

En réalité, la question centrale se focalise sur les modalités d'application de l'article 71 du décret du 1^{er} février 1993 sur le statut des membres du personnel subsidié de l'enseignement libre subventionné. Cette disposition traite de la fin des contrats conclus avec les membres du personnel engagés à titre temporaire dans une fonction de sélection ou de promotion (la fonction d'éducateur-économe étant bien une fonction de promotion).

Il est clair que, vu les prestations spécifiques réalisées par les éducateurs-économistes durant les grandes vacances, il est complexe, voire impossible, de clôturer ce type de contrat de travail le 30 juin de l'année scolaire.

Suite à notre intervention, la situation de Madame L. sera revue. En effet, en application de la norme susmentionnée, son contrat de temporaire dans une fonction de promotion ne prendra pas fin automatiquement le 30 juin.

Pour ce qui est de son traitement, elle doit percevoir pour les mois de juillet et août une subvention-traitement ordinaire. Le Service du Médiateur a, quant à lui, rédigé une recommandation qui a été suivie par l'Administration en rappelant au service déconcentré de l'AGPE la bonne application des normes en cette matière.

2.6.4. Des progrès à consolider

L'amélioration continue des conditions de travail des enseignants et les progrès conséquents déjà engrangés s'inscrivent dans la volonté partagée de tous les partenaires d'assurer la meilleure éducation au maximum d'élèves et d'étudiants. Le Service du Médiateur, via ses actions individuelles et collectives, tente d'apporter sa modeste contribution à l'édifice statutaire.

L'ensemble de nos recommandations a été pré-testé auprès des services administratifs et cabinets compétents et nous ne pouvons que soutenir les mesures des protocoles d'accord trouvant la plupart du temps leurs origines dans les problèmes concrets vécus par les enseignants et dans des textes de référence « supérieure », comme le programme de Gouvernement ou le contrat pour l'école.

Le Gouvernement communautaire, parfois en collaboration avec le Gouvernements fédéral, essaie d'améliorer la bonne

temporalité des rémunérations des enseignants et leur exactitude.

On ne peut que se réjouir de ces progrès successifs visant la normalisation de la situation salariale de l'ensemble des personnels enseignants.

Cependant, les personnels intérimaires connaissent toujours des difficultés déterminantes quant au versement de leur rémunération. Nous avons dû constater certains problèmes sérieux de liquidation pour certains types de personnels au début de l'année scolaire 2008-2009, comme les personnels des académies et les agents APE et, surtout, les conséquences négatives du maintien du paiement à terme doublement échu des intérim inférieurs à quinze semaines.

Le Service du Médiateur a reçu bon nombre de doléances à ce propos qu'il ne peut traiter dans l'état actuel de la réglementation et invite donc les acteurs communautaires à se pencher sur la question en vue d'une solution praticable, compte tenu des moyens financiers disponibles.

Par ailleurs, nous l'avons vu, bon nombre de chantiers restent ouverts... et le seront encore longtemps sans doute, tant il est vrai qu'il s'agit de travaux de longue haleine comme la réécriture de l'arrêté royal de 1958 de la réforme des titres requis.

Le renouveau de l'Etat, la révolution technologique, les exigences d'efficacité et de transparence des citoyens soutiennent les efforts des services publics en matière de qualité.

En la matière, il faut souligner les efforts réalisés par l'AGERS et l'AGPE pour informer les jeunes enseignants via des publications spécifiques et une information plus généraliste via la création d'un journal propre aux enseignants.

Le médiateur, lui aussi, joue la transparence pour obtenir les informations nécessaires et utiles à l'appréciation d'une réclamation et au dégagement de solutions possibles. Le Service du Médiateur participe activement à cette tendance qualitative en orientant les réclamants perdus dans les labyrinthes communautaires et statutaires, en réexpliquant certaines décisions et leur(s) motivation(s) et en intervenant en seconde ligne.

Cependant, une partie de son travail doit rester dans un « clair obscur » vu certaines exigences de confidentialité, d'indépendance, de neutralité... et de « brainstorming » dans le cadre de son espace de médiation.

3^e partie

La qualité en vue de la satisfaction du « client » devient donc un leitmotiv absolu ! Les services administratifs expriment des initiatives positives pour rencontrer cette exigence via : l'adhésion au Code de déontologie, la systématisation du CAF, le développement de contacts via courriels... Cet impératif de nature transversale pour tous les services administratifs communautaires recouvre de multiples dimensions comme l'accueil et l'accès, le respect des délais, la concertation... Or, dans le même temps, les services du

Ministère connaissent une augmentation significative de leurs tâches et de leurs missions, une diminution du personnel (remplacement partiel des personnels pensionnés et en maladie) et une instabilité du top management.

De plus, les services connaissent également, dans certains cas, un mélange des genres complexe en raison des interventions communes des cabinets ministériels, des syndicats de pouvoirs organisateurs et des syndicats de travailleurs.



“ L'amélioration continue des conditions de travail des enseignants et les progrès conséquents déjà engrangés s'inscrivent dans la volonté partagée de tous les partenaires d'assurer la meilleure éducation au maximum d'élèves et d'étudiants ”.

2.7. L'aide à la jeunesse

Dossiers portant sur l'aide à la jeunesse

Nombre total de dossiers : 14

Demandes d'information	1
Réclamations en cours	2
Réclamations refusées	6
Réclamations acceptées	5
non fondées	1
pas de suite réclamant	1
fondées	3
Correction totale	1
Correction partielle	0
Correction refusée	0
Résolution spontanée	2

Durant l'exercice 2008, le Service du Médiateur a été formellement saisi de 14 dossiers relatifs au secteur de l'aide à la jeunesse. Ces statistiques ne reflètent toutefois en rien le travail effectué en la matière et ne tiennent pas compte des nombreux appels téléphoniques nécessitant un travail d'écoute, de conseils et d'orientation important.

La plupart des appels sont en effet restés sans suite / les personnes appelant le service voulaient le plus souvent s'adresser à un tiers neutre pour les écouter en toute objectivité, la mission du Service du Médiateur s'est arrêtée là.

Parmi les appels et les dossiers ouverts, les questions les plus récurrentes restent liées aux relations interpersonnelles entre les agents des services de l'aide à la jeunesse et les usagers, ainsi que celles concernant les frais d'hébergement et leur prise en charge.

Il convient, par ailleurs, de souligner la très bonne collaboration entre le Service du Médiateur et le Délégué général aux droits de l'enfant.

Une réclamation portant sur la prise en charge par la Communauté française des frais d'hébergement d'un mineur accueilli dans sa famille a donné lieu à une médiation réussie.



Dossier 2007/744 – 2008/57 : Recherche désespérée d'un service de placement d'encadrement familial

En 2004, Monsieur M. devient famille d'accueil de son neveu suite à un jugement du tribunal de la jeunesse de Bruxelles ordonnant un placement avec frais. Les familles d'accueil habitant en Flandre, ce qui est le cas de Monsieur M., ne peuvent toutefois obtenir de subsides de la Communauté française que si elles sont encadrées par un service de placement familial francophone²⁵. En 2007, une ordonnance de dessaisissement s'opère au profit d'un tribunal de la jeunesse situé cette fois-ci en Flandre. Dès le transfert du dossier, des frais ont été versés à Monsieur M. et un encadrement social a été mis en place par la Communauté flamande.

Il n'en demeure pas moins que, pendant trois années, cette famille d'accueil n'a obtenu aucune aide financière alors que les différents jugements lui octroyaient le droit cette aide. De plus, aucune tentative de mise en garde n'a été faite à cette famille, qui pensait à juste titre avancer les frais et les récupérer par la suite.

La famille d'accueil se voit refuser les frais car le SPJ de Bruxelles, malgré toutes ses démarches, n'a pu trouver un service de placement familial pouvant encadrer la famille. Se pose alors la question pour le médiateur : tout a-t-il été mis en œuvre pour répondre au prescrit décrétoal, les différents jugements indiquant bien la nécessité d'aider financièrement cette famille ?

Après avoir interpellé le SPJ concerné, le médiateur apprend qu'il est impossible de répondre aux interrogations soulevées dans nos courriers, dans la mesure où l'agent en charge du dossier a détruit ses notes personnelles et n'a qu'un vague souvenir des services qu'il a contactés, même s'il se rappelle avoir beaucoup œuvré dans ce dossier.

Cette situation méconnaît le principe de gestion consciencieuse, lequel requiert une exigence de professionnalisme dans le chef des agents de l'Administration. Le médiateur recommande par conséquent la prise en charge par la Communauté française des frais d'hébergement couvrant la période mentionnée.

Cette recommandation a été jugée équitable par la Direction générale de l'Aide à la Jeunesse et le dossier a donc été clôturé en faveur de l'administré.

25 Article 43 du décret du 4 mars 1991.

3^e partie

2.8. L'audiovisuel

Pour rappel, le champ d'intervention du Service du Médiateur en matière d'audiovisuel porte essentiellement sur deux « services administratifs » : la RTBF (26, dont 2 dossiers portant sur le personnel et n'entrant donc pas dans cette thématique) et le CSA (4).

Dossiers portant sur l'audiovisuel

Nombre total de dossiers : 28

Demandes d'information	2
Réclamations en cours	1
Réclamations refusées	20
Réclamations acceptées	5
non fondées	1
pas de suite réclamant	2
fondées	2
Correction totale	0
Correction partielle	0
Correction refusée	2
Résolution spontanée	0

2.8.1. Les réclamations à propos de la RTBF

Comme le montrent les statistiques ci-dessus, le nombre de réclamations refusées est plus important que celui des réclamations acceptées et effectivement traitées. Il s'agit là d'un constat récurrent depuis la création de notre service et qui s'explique par la conjonction de deux types de réclamations :

1) les réclamations qui doivent être considérées comme irrecevables à défaut de démarches préalables auprès de la RTBF aux fins d'obtenir satisfaction. Dans ce cas, nous réorientons ces réclamants vers le Service « médiation et relations avec les publics » de la RTBF. Ce service centralise les demandes et plaintes des auditeurs et téléspectateurs et les fait suivre à l'interlocuteur (animateur, journaliste ou service) le mieux à même d'y répondre. Nous précisons toutefois à ces réclamants qu'ils peuvent reprendre contact avec nous si la RTBF ne répond pas à leur plainte

dans le délai de 30 jours ouvrables qui lui est imparti par l'article 37 de son contrat de gestion ou si sa réponse ne leur donne pas satisfaction ;

2) les réclamations portant sur le contenu des programmes, la hiérarchisation de l'information ou le traitement journalistique de certains sujets d'actualité : on ne peut en effet réellement parler dans ce cas de réclamations visant le fonctionnement de la RTBF dans ses relations avec les administrés, sauf si le réclamant y a un intérêt direct. Elles n'entrent donc pas dans notre champ de compétences, mais s'apparentent plutôt à des remarques, commentaires, souhaits ou appréciations subjectives.

Concrètement, il en résulte que seules deux réclamations à l'égard de la RTBF ont donné lieu à une médiation au cours de cet exercice. L'instruction de ces deux dossiers a cependant révélé un certain « raidissement » de la part de la RTBF qui considère que son contrat de gestion ne crée aucun droit subjectif pour les tiers.

Invoquant le principe de l'effet relatif des conventions, la RTBF s'appuie sur un arrêt de la Cour de Cassation, rendu le 22 décembre 2000 à l'occasion d'une action en justice intentée par RTL-TVI qui invoquait le non-respect par la RTBF d'une obligation prévue par son contrat de gestion. A cette occasion, la Cour de Cassation avait considéré que le contrat de gestion de la RTBF est purement bilatéral, en ce sens qu'il ne fait naître de droits et d'obligations que dans le chef des deux parties au contrat (le Gouvernement d'une part, l'Entreprise d'autre part) et que les particuliers, même en leur qualité d'usagers du service public, ne peuvent s'en prévaloir.

Vérification faite, il nous apparaît que la portée de cet arrêt est plus réduite que l'analyse qu'en fait la RTBF. L'arrêt énonce en effet que le contrat de gestion ne constitue pas une loi au sens de l'article 608 du Code judiciaire. Celui-ci stipule que pour saisir valablement la Cour de Cassation, il faut invoquer des moyens de droit, et donc une violation de la loi au sens large du terme, c'est-à-dire la loi au sens strict ou un arrêté réglementaire. L'arrêt porte donc sur la saisine de la Cour de Cassation.

Épouser la thèse défendue par la RTBF poserait un sérieux problème, car comment expliquer aux citoyens qu'ils ne sont pas habilités à demander le respect du contrat de gestion

d'une entreprise ou d'un organisme public, alors que cet outil juridique est de plus en plus considéré comme une norme réglementaire complémentaire à la loi ou au décret ?

Dans le livre « Les entreprises publiques autonomes : la nouvelle loi du 21 mars 1991²⁶ » ses auteurs observaient déjà que la jurisprudence risquait d'être confrontée assez rapidement à des difficultés à cet égard.

Pour ces auteurs, la stricte application du principe de relativité des contrats apparaît fort restrictive des droits des usagers.

Lors de cette journée d'études, certains intervenants avaient d'ailleurs explicitement évoqué une piste, concrétisée depuis, consistant à considérer le contrat de gestion comme un contrat d'un genre particulier conclu en exécution directe de la Loi et transposé dans un arrêté publié au Moniteur.

Transposer le contrat de gestion dans un arrêté a pour effet d'élargir sa force obligatoire en lui conférant une nature semi-réglementaire. La publicité conférée au contrat de gestion, via sa transposition dans un arrêté publié au Moniteur belge, n'aurait d'ailleurs pas de sens si les tiers ne pouvaient s'en prévaloir.

L'analyse du Service du Médiateur se trouve d'ailleurs confortée par un récent arrêt du Conseil d'Etat, rendu le 13 octobre 2008. Dans cet arrêt (rendu suite à un recours introduit par la RTBF contre une sanction prononcée contre elle par le CSA pour avoir diffusé de la publicité immédiatement après une émission que le CSA avait considérée comme spécifiquement destinée aux enfants au sens de l'article 29 § 6 du contrat de gestion), le Conseil d'Etat qualifie le contrat de gestion de « règlement particulier ». Il considère, en effet, que dans la mesure où elles imposent des obligations et des interdictions, les règles qu'il contient sont de nature réglementaire. En totale convergence avec notre approche, il ajoute que la publication du contrat de gestion au Moniteur belge témoigne que ce document est de nature à intéresser d'autres personnes que ses signataires.

Enfin, il nous semble intéressant de relever que d'autres intervenants à la journée d'études évoquée ci-dessus soulignaient fort opportunément qu'on peut également invoquer dans le chef du

Gouvernement le mécanisme de la stipulation pour autrui, développant l'idée que l'Etat contractant agit dans le cadre du contrat de gestion au bénéfice des tiers que sont les usagers du service public.

Il nous apparaît nécessaire d'informer le Parlement de cette polémique par le biais du présent rapport. Car, au-delà du dossier évoqué ci-dessus et au-delà même de la RTBF, cette question mériterait d'être approfondie et tranchée, alors que le contrat de gestion est un outil juridique de plus en plus courant dans notre arsenal juridique.

Nous nous en voudrions néanmoins de clore ce chapitre sans évoquer les collaborations de plus en plus régulières avec l'émission radio de service « Appelez, on est là » (diffusée chaque jour de la semaine en fin de matinée sur VivaCité), dans le cadre de demandes de médiation d'auditeurs relatives aux matières gérées par la Communauté française.

2.8.2. Les réclamations à propos du CSA

Depuis la mise en place du Service du Médiateur en septembre 2003, le nombre de réclamations visant le CSA a toujours été très faible, au point de tomber à zéro lors de l'exercice précédent. Nonobstant, elles ne manquaient pas d'intérêt car elles pointaient quasi toutes un défaut de motivation de décisions de classements sans suite notifiées aux administrés ayant déposé plainte contre un opérateur.

La compétence du CSA s'exerçant exclusivement à l'égard de ces derniers, nous avons émis dans notre rapport 2005 l'hypothèse que, par analogie et toutes proportions gardées, la position du CSA à l'égard de ces plaignants est assez comparable à celle de la Justice à l'égard des parties civiles avec, parfois, le même sentiment de frustration et d'incompréhension qui résulte du sentiment d'être tenu à l'écart de la procédure.

A l'époque, la présidente du CSA, s'était montrée très attentive à cette question de la motivation et des efforts avaient été entrepris à cet égard. La diminution constante du nombre de réclamations d'une année à l'autre en traduit vraisemblablement le résultat.

26 Ouvrage publié en 1992 par la Faculté de Droit de l'ULB sur base des actes d'une journée d'études organisée sur le sujet le 23 octobre 1991.

3^e partie

Le nouveau président du CSA s'est pleinement inscrit dans cette voie, faisant incontestablement de la communication avec les usagers une de ses priorités.

Quant à l'exercice 2008, il a généré quelques réclamations, portant toutes sur le plan de fréquences des radios privées mis en œuvre par le CSA au printemps de cette année.

Attendu depuis près de 15 ans par les opérateurs et par les auditeurs, ce plan de fréquences a inmanquablement fait des déçus. Le nombre de fréquences étant techniquement limité, toutes les radios candidates n'ont pu y trouver leur place.

Le CSA s'est doté de critères très précis pour garantir le pluralisme et la diversité du paysage audiovisuel en Communauté française. Certains de ces critères lui étaient imposés par un ensemble d'arrêtés pris par le Gouvernement de la Communauté française le 21 décembre 2007, mais d'autres sont issus de réflexions méthodologiques menées en son sein.

Le Service du Médiateur a été concrètement saisi d'une dizaine de réclamations (dont la plupart ne sont d'ailleurs pas comptabilisées dans les statistiques ci-dessus parce qu'introduites après la clôture de notre exercice, le 30 septembre 2008).

La plupart de ces réclamations émanaient d'auditeurs de Mint, une radio du groupe RTL offrant une programmation musicale et des rubriques destinées à un public jeune qui ne se reconnaît pas dans les réseaux de type FUN ou NRJ.

Nous avons également été saisis par un opérateur qui n'a pas obtenu d'autorisation d'émettre.

Dans tous les cas, les réclamations contre le plan de fréquences ne pouvaient donner lieu à médiation. Il convient tout d'abord de rappeler ici que le Service du Médiateur n'est pas une chambre de recours sur le fond contre les décisions du CSA. Conformément à l'article 3 du décret qui a institué notre service, notre saisine porte sur « *le fonctionnement des services administratifs dans leurs relations avec les administrés* ». Cela signifie concrètement qu'elle peut porter sur la manière dont un dossier a été traité par le CSA, mais pas sur le fond de la décision de ce dernier.

D'autre part, une médiation dans le cas présent était impossible, dans la mesure où le partage d'une même fréquence entre plusieurs opérateurs n'est désormais plus autorisé et que revenir sur l'octroi d'une fréquence aboutirait *de facto* à en priver l'opérateur à qui elle a été attribuée.

Pour le surplus, les réclamations des auditeurs déçus ne pouvaient pas être traitées, ces derniers n'ayant aucun intérêt personnel à faire valoir. Or, s'il est vrai que les décisions du CSA ont forcément eu un impact sur les auditeurs des radios non reprises dans le plan de fréquences, elles n'ont pas été prises à leur égard mais bien à l'égard des radios concernées.

Concrétisant le souci du CSA évoqué ci-dessus d'améliorer sa communication à l'égard des administrés, il convient ici de saluer l'initiative qu'il a prise de répondre à tous les auditeurs des radios non autorisées qui se sont manifestés auprès de lui pour déplorer, parfois en des termes virulents, ses décisions. Rien que pour Mint, ce sont ainsi près de 2.000 courriers et courriels qui sont parvenus au CSA.

Ayant eu l'occasion de prendre connaissance de la réponse adressée à ces derniers, il convient aussi de saluer le caractère particulièrement circonstancié et didactique de la réponse apportée à ces auditeurs. Le CSA y insiste en particulier sur la problématique, peu connue du grand public, du pluralisme et, en l'occurrence, sur les risques de concentration des plus grosses radios entre les mains d'un même groupe économique. En l'occurrence, peu d'auditeurs pouvaient savoir que Mint faisait partie intégrante d'un holding détenant déjà les deux radios privées les plus écoutées en Communauté française.

Cette préoccupation s'inscrit pleinement dans l'application de l'article 7 §1 du décret du 27 février 2003 sur la radiodiffusion. Ce dernier stipule en effet que l'exercice d'une position significative dans le secteur de l'audiovisuel par un éditeur de services ou par plusieurs de ceux-ci, contrôlés directement ou indirectement par un actionnaire commun, ne peut porter atteinte à la liberté du public d'accéder à une offre pluraliste dans les services de radiodiffusion.

Selon le CSA, cette réponse a d'ailleurs suscité un nombre significatif de retours positifs de la part des auditeurs qui l'avaient interpellé.

2.9. La jeunesse et l'éducation permanente

Dossiers portant sur la jeunesse et l'éducation permanente

Nombre total de dossiers : 12

Demandes d'information	0
Réclamations en cours	2
Réclamations refusées	0
Réclamations acceptées	10
non fondées	1
pas de suite réclamant	2
fondées	7
Correction totale	0
Correction partielle	7
Correction refusée	0
Résolution spontanée	0

Le nombre de dossiers portant sur la jeunesse et l'éducation permanente est d'une faible importance.

Il s'élève à 12 cette année, dont 7 dossiers concernant la subvention des organisations de jeunesse sont passés d'un exercice d'activité à l'autre.

2.9.1. Une forfaitarisation pour les organisations de jeunesse

Dès mars 2007, le Service du Médiateur est contacté par une série d'organisations de jeunesse ou de fédérations d'organisations de jeunesse.

En effet, celles-ci contestent les notes de calcul pour les subventions 2006 qui leur ont été transmises par le Service de la Jeunesse. Elles constatent des erreurs de calcul et certaines incohérences : des pièces refusées sans justification, des pièces transférées d'une rubrique à l'autre, des dépenses similaires admises dans une organisation de jeunesse et pas dans l'autre...

Dès lors, ces organisations de jeunesse réagissent, par voie de recommandé, auprès du Service de la Jeunesse, mais n'obtiennent pas de réponse. Elles demandent de recevoir un accusé de réception, de se voir désigner une personne de

référence, d'obtenir une réponse écrite à leurs questions, de revoir la circulaire sur les dépenses admissibles et, surtout, d'obtenir les corrections avant le 30 juin qui marque la fin de l'année culturelle.

Interrogée par nos soins, l'Administration nous signale le départ de l'agent chargé du traitement des dossiers de subventions ordinaires des organisations de jeunesse, ce qui explique le retard mais bat en brèche le principe de la continuité du service public. Cependant, elle annonce la création d'un groupe de travail pour examiner les problèmes transversaux et l'avenir du subventionnement avec la Commission consultative des organisations de jeunesse. Elle suggère aussi des rencontres individuelles avec les organisations de jeunesse et le Service de la Jeunesse afin d'apporter toutes les clarifications nécessaires. Néanmoins, une résolution globale ne sera pas possible avant les conclusions du groupe de travail mis en place.

Au mois d'octobre suivant, il apparaît que le Service de la Jeunesse souhaite obtenir un éclairage juridique sur l'admissibilité de certaines catégories de dépenses et ce n'est qu'après avoir obtenu cet éclairage qu'une série de nouvelles entrevues individuelles pourront avoir lieu.

Toutefois, certaines OJ connaissent alors un véritable contrôle financier réalisé sur place par les services d'inspection et portant sur le système comptable, les pièces justificatives et l'emploi des subventions pour les années 2006 et 2007.

Les services de la Communauté vont même jusqu'à préciser dans leur courrier que : « ... si lors d'exercices antérieurs, l'Administration a manqué de vigilance et a laissé des dépenses non admissibles, ceci ne constitue nullement un droit acquis pour l'association à en bénéficier pour l'avenir... ». Sans juger de l'opportunité des contrôles financiers opérés, le Service du Médiateur s'est étonné de l'utilisation de ce type de formule qui met en cause tant la crédibilité des bénéficiaires, que des services administratifs eux-mêmes.

En tout état de cause, au sujet des craintes concernant une éventuelle double pénalisation des associations, le Ministère rassure en précisant que la révision à la hausse d'une subvention pour une saison culturelle x donne lieu à l'octroi d'un trop peu perçu pour la saison concernée. Les effets de la mesure correctrice se répercutent également sur le calcul de la subvention de la saison x + 1 qui est calculée en prenant

3^e partie

comme élément de référence le montant corrigé de la subvention de la saison précédente.

A l'issue de ces contrôles, après un rapide tour d'horizon avec les organisations de jeunesse qui nous avaient contactés, il apparaît que si pour une organisation le réexamen a été positif, pour la plupart des autres organisations la situation a évolué de façon négative et l'Administration maintient son refus de subventionner le personnel ouvrier.

Nous contactons alors le ministre en charge du dossier, qui nous fait savoir que le problème sera résolu avec la réforme globale du décret.

A la fin de l'année 2008, le ministre de la Jeunesse a effectivement déposé un projet de décret dont les principales lignes de force sont une simplification administrative, une consolidation financière, une meilleure valorisation du volume d'activité et une plus grande prise en considération des spécificités des différentes organisations de jeunesse.

Celles-ci bénéficieront désormais d'un financement forfaitaire qu'elles pourront gérer en toute autonomie sur base de critères bien définis. Elles percevront leur forfait sur base d'un plan quadriennal présentant les objectifs et les actions à mettre en place. En fonction de critères objectifs, tels que le nombre de membres, d'activités, de travailleurs... elles obtiendront des financements qui correspondent mieux au nombre et aux types d'activités qu'elles développent. De plus, des actions spécifiques visant notamment la sensibilisation à la participation citoyenne et à la démocratie pourront bénéficier de moyens complémentaires.

Nous ne pouvons que formuler le vœu que le passif soit ainsi globalement résorbé et que les organisations ne connaissent plus de tels problèmes.

2.9.2. Un nouveau décret et de l'argent pour les maisons de jeunes

En janvier 2006, le Service du Médiateur se voyait saisi d'une réclamation relative à un problème de subventionnement d'une maison de jeunes. Le problème résidait dans le libellé de l'article 44, §1^{er} du décret du 20 juillet 2000 déterminant les conditions de reconnaissance et de subventionnement des maisons de jeunes, centres de rencontres et

d'hébergement, centres d'information des jeunes et leurs fédérations, stipulant que l'association dont le plan d'action est agréé bénéficie, à due concurrence, des moyens budgétaires disponibles d'une subvention ordinaire.

Cette disposition a mis de nombreuses associations dans des situations périlleuses, ne sachant plus subvenir à leurs besoins faute de réception des subventions ordinaires.

En effet, le budget étant épuisé, le montant alloué, non garanti, ne pouvait plus être distribué.

Le Service du Médiateur est intervenu dans ce cadre auprès de la ministre qui, consciente du problème, avait mis sur pied un plan d'apurement pour les associations concernées qui étaient agréées depuis 2003, résorbant ainsi l'arriéré des agréments sans subvention sur une période allant de 3 à 4 années.

Cependant, pour la maison de jeunes qui nous avait interpellé et qui avait été agréée en 2005, seule une solution à court terme avait pu être envisagée.

Le médiateur avait alors attiré l'attention sur le fait que ce décret provoquait une insécurité juridique et qu'il était urgent de réfléchir à un développement durable répondant aux objectifs que le Législateur s'était fixé dans le cadre de la réforme de ce secteur.

Ceci semble être chose faite puisque le Parlement de la Communauté française a approuvé le 6 mai 2008 un nouveau décret simplifiant le « maquis » réglementaire du secteur en supprimant la distinction entre reconnaissance, agrément et subventionnement. Désormais, tout centre agréé sera subventionné. L'agrément sera lié à un plan quadriennal ; les subventions seront accordées en fonction de la taille du centre et de son volume d'activités. Ce nouveau décret permet de subventionner treize centres reconnus qui ne profitaient jusqu'à présent d'aucun subside.

2.10. Le sport

Comme l'année dernière, le nombre de dossiers reste relativement faible par rapport au total des réclamations et il a même tendance à diminuer proportionnellement. Très peu de difficultés avec les services de l'ADEPS sont apparues. Des efforts constants et positifs pour actualiser et moderniser leur site internet sont effectués. Les formulaires électroniques intelligents (et leurs connexions multiples) relatifs à la réservation des stages ont d'ailleurs été élus comme bonne pratique administrative en Communauté française.

Dossiers portant sur le sport

Nombre total de dossiers : 14

Demands d'information	2
Réclamations en cours	0
Réclamations refusées	3
Réclamations acceptées	9
non fondées	1
pas de suite réclamant	1
fondées	7
Correction totale	3
Correction partielle	0
Correction refusée	1
Résolution spontanée	3

Comme lors de l'exercice précédent également, les « chèques sport » ont suscité bon nombre de commentaires, même si l'attribution de ceux-ci relève à l'heure actuelle de la compétence communale (au sens large). Il va de soi que de telles réclamations ne sont pas de notre ressort, mais nous avons relayé au ministre compétent ce qui peut apparaître comme un effet pervers du système. En effet, il semblerait que l'accès à certaines infrastructures sportives soit parfois réservé prioritairement aux détenteurs de chèques.

Le ministre nous a informés de son intention d'adapter le système en simplifiant les démarches de demande et d'obtention et en augmentant les moyens financiers dédiés à cette initiative.

Enfin, nous mettons ici en évidence une réclamation finalement non fondée mais qui a retenu notre attention.



Dossier 2008/38

Un sentiment de stigmatisation injustifié mais compréhensible...

Une association sportive pour personnes handicapées souhaite acheter du matériel de compétition neuf pour ses membres, afin qu'ils puissent participer au championnat du monde de leur discipline. Le secrétaire du club sollicite donc une subvention auprès de l'Administration des Sports et reçoit l'autorisation de commander son matériel.

Mais la somme qui est finalement remboursée pour cet achat étonne les membres de l'association, puisqu'ils ne récupèrent que 72 % du montant payé, et non 90 % comme ils s'y attendaient. Le secrétaire du club saisit le Service du Médiateur pour clarifier la situation.

Le club sportif a-t-il été lésé ? En réalité, un plafond forfaitaire a été établi comme étant le maximum de remboursement possible. Il s'agit d'un montant égal à maximum 90 % du prix déterminé par le ministre du Sport selon le type de matériel. Le pourcentage d'intervention de 90 % a donc été appliqué au montant des factures relatives à l'achat du matériel spécialisé.

Si l'association s'est sentie lésée, c'est parce qu'elle n'avait pas fourni une autre facture à temps. Celle-ci ne pouvait donc plus être prise en compte dans le calcul de la prime forfaitaire définitive. En outre, cette facture manquante aurait été présentée à un autre service en vue d'obtenir des bourses individuelles indépendantes des subventions octroyées par l'Administration. Or, la Direction générale du Sport rappelle qu'il est interdit de bénéficier de plusieurs subventions pour un même objet (principe du non bis in idem).

Il faut aussi préciser que lorsque les services administratifs autorisent la commande de matériel, cela n'équivaut en aucun cas à une promesse de subvention (de principe ou ferme). Le matériel est donc commandé en partie aux risques et périls du demandeur, car un avis négatif concernant la subvention peut encore être rendu, après vérification des pièces justificatives par les services compétents.

Dans ce cas, la réclamation du club sportif était non fondée, car les pratiques et les normes en matière d'octroi de subventions ont bien été suivies. Le Service du Médiateur déplore néanmoins la confusion que ces normes peuvent engendrer dans le chef des demandeurs de subventions, ceux-ci pensant récupérer

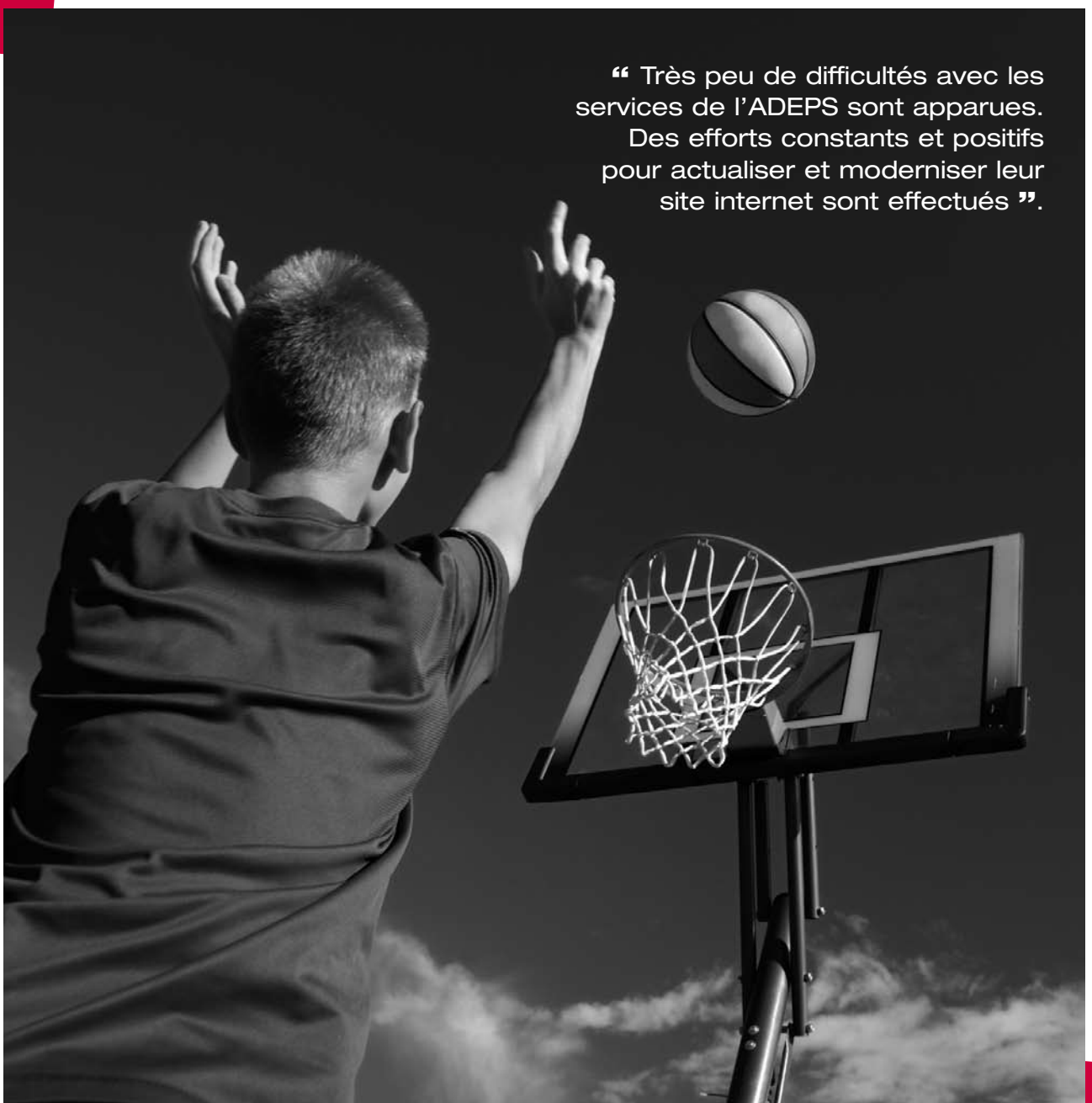
3^e partie

automatiquement 90% du montant de leurs frais, alors que souvent ce pourcentage est moins élevé, puisqu'une autorisation de commande n'est nullement une promesse définitive de subventionnement.

Malgré les efforts pédagogiques réalisés par le Service du Médiateur pour expliquer la situation au réclamant, le secrétaire du club sportif s'est senti stigmatisé.

On peut comprendre les difficultés ressenties face à la rigueur de la norme, mais l'égalité de traitement et la légalité ont pourtant bien été respectées.

“ Très peu de difficultés avec les services de l'ADEPS sont apparues. Des efforts constants et positifs pour actualiser et moderniser leur site internet sont effectués ”.



2.11. La santé

Dossiers portant sur la santé

Nombre total de dossiers : 44

Demandes d'information	0
Réclamations en cours	6
Réclamations refusées	2
Réclamations acceptées	36
non fondées	1
pas de suite réclamant	0
fondées	35
Correction totale	35
Correction partielle	0
Correction refusée	0
Résolution spontanée	0

Comme indiqué dans le chapitre relatif aux équivalences de diplômes de l'enseignement secondaire, cet exercice a fait l'objet de plusieurs réclamations (44 dossiers ont ainsi été comptabilisés) concernant des demandes d'équivalences relatives au secteur paramédical.

Avant d'aborder les différentes réclamations qui nous ont été soumises, il convient d'expliquer la procédure de traitement de ces demandes d'équivalences, spécifiques au secteur paramédical.

Après avoir vérifié si tous les documents requis sont présents, le Service des Equivalences transmet le dossier à la Direction générale de la Santé et plus précisément à la Direction de la Formation des personnels de santé. Cette dernière rend un avis, comme c'était le cas de la Commission d'Homologation pour les autres demandes d'équivalences. C'est sur base de cet avis que le Service des Equivalences s'appuie afin de rendre sa décision.

Au sein de la Direction de la Formation des personnels de santé, une seule personne est chargée de rendre ces avis. En raison des spécificités d'une telle fonction et de l'expérience requise en la matière, l'absence de l'agent compétent peut, comme nous l'avons constaté lors de cet exercice, bloquer toute la procédure et remettre en cause le principe général de droit qui est celui de la continuité du service public.



Dossier 2008/322

Quand la continuité du service public n'est plus assurée

Monsieur V. dirige une SPRL spécialisée dans le placement de personnel dans le domaine paramédical. Il est dès lors fréquemment amené à introduire de nombreux dossiers de demandes d'équivalence de diplômes auprès de la Communauté française. Alors qu'aucun problème ne s'était fait jusqu'alors ressentir et que Monsieur V. obtenait les équivalences dans les délais requis, l'intéressé constate un réel blocage et se retrouve avec des dossiers pour lesquels il n'obtient aucune réponse alors que certains ont été déposés plusieurs mois auparavant.

Monsieur V. apprend que l'agent chargé de rendre les avis est en congé maladie prolongé, et ce, pendant plusieurs mois. Aucune alternative, ou tout du moins piste de solution, n'est proposée par l'Administration.

Inquiété par les nombreux dossiers qui s'accumulent et pour les personnes pour lesquelles il se charge de trouver du travail, Monsieur V. se tourne alors vers le Service du Médiateur, arguant, à juste titre, la méconnaissance du principe de continuité du service public.

Le Service du Médiateur interpelle la Direction générale de la Santé après avoir rassemblé toutes les informations nécessaires à l'instruction des dossiers.

A cette occasion, nous apprenons qu'une solution partielle est mise en œuvre, mais insuffisante pour pallier l'absence de l'agent considéré : deux agents cumulent leur activité première avec celle de l'agent absent. Ces agents ne peuvent toutefois se prononcer sur certains dossiers en raison des spécificités de la fonction et de l'expérience requise en la matière.

Nous apprenons cependant qu'une procédure visant à renforcer la Direction générale de la Santé par un agent ayant les mêmes qualifications que l'agent est envisagée et doit être mise sur pied.

Au risque de voir d'autres dossiers s'accumuler et dans la mesure où aucun délai endéans lequel la situation devrait être rétablie ne lui a été précisé, le Service du Médiateur s'adresse alors au Secrétariat général afin de connaître les modalités mais surtout la date d'un tel remplacement.

3^e partie

Nous apprenons enfin le retour de l'agent après de nombreux mois d'absence et sommes informés que le retard est en passe d'être résorbé. Quant au recrutement d'une personne supplémentaire, la procédure a été engagée sans qu'une date d'entrée en fonction puisse cependant être retenue.

Dans le cadre de ces dossiers, nous tenons à souligner la collaboration diligente de la Direction générale de la Santé ainsi que du Service des Equivalences qui a accéléré le traitement de ces dossiers afin de résorber le retard pris dans la rédaction des avis en provenance de la formation des personnels de santé.

Un autre problème s'est également fait ressentir au niveau de la lisibilité et de la compréhension des avis. La formation des personnels de santé ne répondant pas toujours directement aux demandeurs quant à leur dossier, plusieurs réclamants ont saisi le médiateur afin de recevoir une explication claire et précise concernant l'avis délivré. Les termes utilisés ne sont pas toujours compréhensibles pour des personnes dont la langue maternelle n'est pas le français et, même s'il est vrai que l'Administration ne peut motiver plus avant toutes les décisions vu le nombre de demandes auxquelles elle doit répondre, c'est en cas de refus d'équivalence ou d'équivalence partielle qu'une information complète doit être particulièrement donnée.



“ Cet exercice a fait l'objet de plusieurs réclamations concernant des demandes d'équivalences relatives au secteur paramédical ”.

2.12. Les autres dossiers relevant d'une compétence de la Communauté française

En dehors des « grandes thématiques » développées dans les points précédents, 39 dossiers relevant de la compétence de la Communauté française ont été traités par le médiateur.

Nombre total de dossiers : 39

Demandes d'information	13	
Réclamations en cours	4	
Réclamations refusées	13	
Réclamations acceptées	9	
non fondées	3	
pas de suite réclamant	2	
fondées	4	
Correction totale	0	
Correction partielle	1	
Correction refusée	3	
Résolution spontanée	0	

Ces dossiers se répartissent entre les matières suivantes :

Fonction publique : 11 dossiers irrecevables concernant le recrutement et les statuts des agents.

Relations internationales : 9 dossiers concernant principalement les bourses pour étudiants étrangers.

Culture : 7 dossiers concernant l'octroi de subventions.

Petite enfance : 5 dossiers liés aux places disponibles et aux conditions d'accueil.

Infrastructure : 2 dossiers.

Aide aux détenus : 1 dossier.

Social : 1 dossier.

Recherche scientifique : 1 dossier.

Autres : 2 dossiers.



3^e partie**2.13. Les dossiers concernant d'autres niveaux de pouvoir et les litiges de droit privé**

La mission du Service du Médiateur (telle que définie à l'article 3 du décret du 20 juin 2002) consiste à traiter les réclamations concernant le fonctionnement des services administratifs de la Communauté dans leurs relations avec les administrés.

Pourtant, les statistiques montrent, comme lors des exercices précédents, qu'un nombre significatif des demandes qui nous parviennent n'entre pas dans ce cadre.

Il s'agit de demandes d'information et de réclamations relatives à d'autres niveaux de pouvoir ou à des litiges de droit privé.

spécifique de la matière, nous orientons les personnes concernées vers un autre médiateur ou, à défaut, vers l'interlocuteur le mieux à même de leur répondre.

Sur 1.027 dossiers traités au cours de l'exercice 2008, 103 (environ 10%) concernent des compétences exercées par d'autres niveaux de pouvoir ou des litiges de droit privé. Parmi ceux-ci, 33 sont des demandes d'information et 70 des réclamations.

Ces 103 dossiers recouvrent une multitude de matières parmi lesquelles se dégagent trois sujets plus récurrents :

- Les fournisseurs de télédistribution et d'internet
- La formation professionnelle
- La redevance radio-télévision

Nombre total de dossiers : 103

Demandes d'information	33
Réclamations en cours	3
Réclamations refusées	67

Ces dossiers se répartissent comme suit :

Pouvoir fédéral : 22 dossiers.

Région wallonne : 13 dossiers.

Région Bruxelles-Capitale : 5 dossiers.

Cocof : 5 dossiers.

Communes : 15 dossiers.

Litiges de droit privé : 19 dossiers.

Autres organismes : 19 dossiers.

Hors Belgique : 5 dossiers.

La gestion de ces demandes constitue une part non négligeable de la charge de travail du service car nous répondons systématiquement aux citoyens qui font appel à notre service, de manière circonstanciée.

Dans toute la mesure du possible, nous fournissons l'information nécessaire, même si la demande porte sur une matière très éloignée de nos compétences. Lorsque cette information nécessite une recherche trop importante ou une maîtrise



Récapitulatif des Recommandations 2008

Les équivalences de diplômes de l'enseignement secondaire

Recommandation 2008/1 : Mentionner dans l'avis et la décision d'équivalence la possibilité de passer le DAES.

Le Service du Médiateur de la Communauté française recommande de notifier clairement sur l'avis et la décision d'équivalence, la possibilité de passer le DAES si l'intéressé obtient une équivalence du CESS ne lui donnant pas accès à tous les types d'études en Communauté française.

Développement pp.43 et 44.

Les allocations d'étude

Recommandation 2008/3 : Examiner l'opportunité d'étendre le bénéfice du droit aux allocations d'études à certaines catégories d'étudiants qui suivent un enseignement de promotion sociale.

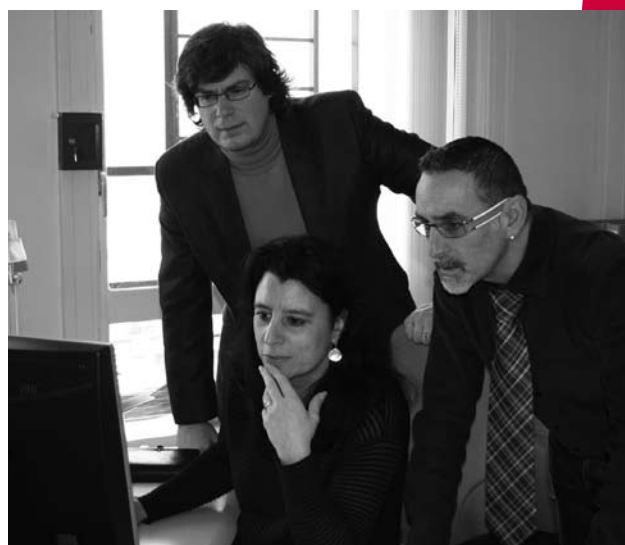
Le Service du Médiateur recommande de réfléchir à la pertinence et à l'opportunité d'étendre le bénéfice du droit aux allocations d'études aux étudiants qui suivent un enseignement de promotion sociale qui délivre des titres et grades équivalents à ceux délivrés dans l'enseignement supérieur de plein exercice.

Développement p.51.

Recommandation 2008/2 : Postposer le délai d'inscription pour le DAES.

Le Service du Médiateur de la Communauté française recommande de postposer le 2^e délai d'inscription pour le DAES du 21 octobre au 5 novembre afin de donner la possibilité à un plus grand nombre d'étudiants de passer cet examen en vue d'une inscription dans un établissement d'enseignement supérieur au 30 novembre de la même année académique.

Développement pp.43 et 44.



Les relations scolaires

Recommandation 2008/4 : Une régulation des articles « spéciaux » par voie normative.

Les règles visant une application harmonisée des articles « spéciaux » du décret du 5 août 1995 organisant l'enseignement supérieur en hautes écoles doivent être adoptées dans des conditions assurant sécurité juridique, publicité et transparence.

Développement pp.57 et 58.

Recommandation 2008/5 : Une motivation officielle, claire et précise pour tout refus d'inscription ou d'admission.

L'étudiant qui se voit refuser son inscription ou son admission auprès d'un établissement d'enseignement supérieur dans un cursus et un niveau d'études déterminés n'est pas toujours informé des raisons précises, de fait et de droit, qui motivent ce refus, et n'est dès lors pas en mesure d'en vérifier la validité. Bien que les décrets « Haute École »²⁷ et « Bologne »²⁸ prévoient une notification du refus d'inscription, ces dispositions ne sont pas toujours appliquées : soit que l'établissement considère qu'il n'y a pas refus d'inscription *stricto sensu* mais refus d'admission dans les conditions revendiquées par l'étudiant (bénéfice d'une passerelle par exemple), soit que l'établissement considère qu'il n'y va pas de son propre refus, mais de celui des autorités de la Communauté française. Il nous paraît que

ces circonstances ne devraient pas restreindre le droit de l'étudiant d'être clairement informé de la raison qui l'empêche d'entamer le cursus souhaité. Par conséquent, si le refus émane d'un commissaire ou délégué du Gouvernement par exemple, il devrait être notifié à l'établissement dans les mêmes conditions, afin que l'établissement soit à son tour en mesure de notifier à l'étudiant les motifs précis du refus.

Par ailleurs, le Service du Médiateur attire l'attention du pouvoir normatif sur l'actuelle différence des règles prévues entre hautes écoles d'une part et universités d'autre part :

- 1° en matière de refus d'inscription (circonstances, modalités de notification, délais de recours) ;
- 2° pour le bénéfice des passerelles (après une réussite à 48 crédits), suivant l'institution d'origine.

Développement pp.58 et 59.

Recommandation 2008/6 : La gestion des recours contre les décisions d'exclusion – respecter le délai prévu par le décret ou l'adapter.

Compte tenu du caractère peu praticable du délai prévu par l'article 81 du « décret missions » endéans lequel le ministre doit statuer sur les recours contre une décision d'exclusion prise par un établissement d'enseignement de la Communauté française, il s'agirait soit d'allonger ce délai, soit d'adopter des mesures propres à respecter le délai imparti.

Développement pp.63 et 64.

27 Art. 26 §§ 3 et 4 du décret du 5 août 1995 fixant l'organisation générale de l'enseignement supérieur en hautes écoles.

28 Art. 47 § 2 du décret du 31 mars 2004 définissant l'enseignement supérieur, favorisant son intégration dans l'espace européen de l'enseignement supérieur et finançant les universités.

Les personnels de l'enseignement

Recommandation 2008/7 : Une aide de l'AWIPH pour le personnel enseignant.

Considérant que l'incompatibilité entre les normes régionale et communautaire correspond à un vide normatif, considérant aussi que la situation actuelle d'un enseignant atteint d'un handicap qui ne lui permet plus d'assumer complètement sa fonction constitue une discrimination significative en regard des possibilités offertes aux travailleurs bénéficiant d'un autre statut, le Service du Médiateur de la Communauté française et le Médiateur de la Région wallonne recommandent la concrétisation rapide de nouvelles normes permettant d'affecter les interventions de l'AWIPH au maintien à l'emploi des enseignants atteints d'un handicap.

Développement p.67.

Recommandation 2008/8 : Le réexamen des titres requis dans le domaine artistique et paramédical.

Le Service du Médiateur de la Communauté française recommande un réexamen complet des listes des titres requis, jugés suffisants A et B par rapport aux formations organisées par l'enseignement supérieur en Communauté française dans le domaine artistique au sens large et dans le domaine paramédical. Cette comparaison sur base d'inventaires actualisés devrait permettre une implication *a priori* de l'inspection et non plus *a posteriori*, de réduire les incertitudes relatives à la catégorisation administrative de certaines formations et, surtout, de donner une information éclairée aux étudiants à propos des débouchés de leur formation.

Développement p.68.

Recommandation 2008/9 : Eviter les cumuls de fonction en matière de cours philosophiques.

Le Service du Médiateur de la Communauté française recommande au Gouvernement de demander au Conseil consultatif supérieur des cours philosophiques d'étudier la question des incompatibilités de fonctions (inspection, désignation, formation...) pour éviter les conflits d'intérêts.

Développement pp.68 et 69.

Recommandation 2008/10 : Harmoniser la valorisation de l'expérience professionnelle dans l'enseignement supérieur.

Le Service du Médiateur de la Communauté française recommande une modification des textes visant à assurer une plus grande uniformité quant aux règles de valorisation de l'expérience professionnelle passée dans l'ancienneté barémique de l'ensemble des personnels enseignants et assimilés de l'enseignement supérieur.

Développement pp.69 et 70.

Recommandation 2008/11 : Une solution pour le personnel « hors cadre » suite au décret du 12 mai 2004.

Le Service du Médiateur de la Communauté française recommande au Gouvernement la réalisation d'un cadre exhaustif des agents administratifs ou ouvriers connaissant ce type de difficulté de régularisation, de créer en la matière un ou plusieurs cadres d'extinction permettant la nomination à titre définitif des agents, et ce, de manière rétroactive à dater de la mise en œuvre des mesures transitoires et dérogatoires du décret du 12 mai 2004 déjà modifié à plusieurs reprises.

Développement p.70.

4^{ème} PARTIE

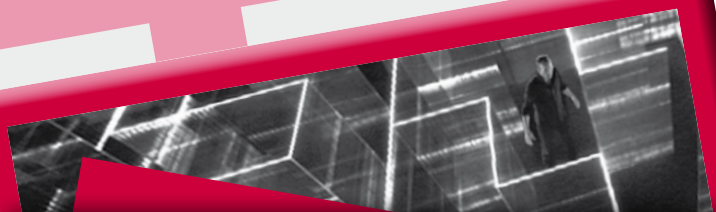
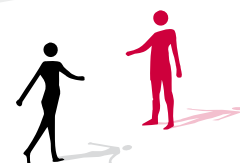


Tableau récapitulatif des Recommandations de 2004-2007



Le pouvoir de formuler des recommandations et de les publier est une prérogative essentielle accordée au médiateur par le décret du 20 juin 2002.

Au-delà des recommandations à caractère individuel ayant pour objet le réexamen des dossiers, le médiateur formule, sur base des réclamations recueillies, des recommandations relatives au bon fonctionnement des services administratifs et/ou comportant des modifications aux textes légaux ou réglementaires.

Il appartient au Parlement et au Gouvernement de la Communauté française, et à l'Administration de s'en saisir afin de faire évoluer positivement les pratiques administratives, de transposer les éléments recommandés dans le droit interne, de faire évoluer les situations exposées.

Depuis la création de l'institution et la mise en place opérationnelle du Service du Médiateur de la Communauté française en septembre 2003, 60 recommandations ont été formulées.

Certaines d'entre elles sont à ce jour obsolète, soit parce que la problématique ou l'instance administrative n'existe plus,

soit parce que des réclamations identiques à celles qui avaient été adressées au médiateur ne sont plus apparues. D'autres recommandations ont été concrétisées, partiellement ou entièrement par les autorités compétentes. Parmi celles-ci, 29 ont été suivies et transposées entièrement ou en partie dans la pratique administrative ou dans le droit interne.

Par contre, d'autres recommandations conservent toute leur pertinence, qu'elles soient liées au Service du Médiateur lui-même ou aux problématiques que les citoyens continuent à rencontrer dans leur quotidien et pour lesquelles ils viennent frapper à la porte du médiateur.

Le tableau ci-après reprend l'ensemble des recommandations et leur état depuis le début de l'activité du Service du Médiateur jusqu'au rapport 2007. Ce récapitulatif nous semble d'autant plus intéressant que ce rapport clôture le 5^e exercice du Service du Médiateur.

Les recommandations formulées lors de cet exercice se trouvent, quant à elles, dans un résumé à la page 87 et suivantes.

Numérotation	Intitulé - objet	Références	Etat	Commentaires
--------------	------------------	------------	------	--------------

Recommandations visant le Service du Médiateur

RM 2004/1	Préciser les services administratifs ou les autorités administratives pour lesquels le Service du Médiateur est, ou serait, compétent - art. 1 ^{er} du décret.	<i>Rapport 2004</i> , p.175, développement pp.30 et ss. <i>Rapport 2005</i> , reprise de la Recommandation p.20. <i>Rapport 2008</i> , pp.23 et 24.	Reste d'actualité	La modification du décret organique du Service du Médiateur flamand (Vlaamse Ombudsdienst), substitue la notion « d'instance administrative » à celle « d'autorité administrative ».
RM 2004/2	Eviter le recours à la notion « d'institution similaire » au Service du Médiateur - art. 3 du décret.	<i>Rapport 2004</i> , p.175, développement pp.39 et ss. <i>Rapport 2005</i> , reprise de la Recommandation p.20 <i>Rapport 2008</i> , pp.27 et ss.	Reste d'actualité	Risque de confusion avec : - l'instance de conciliation relative au respect du Code des usagers culturels ; - le Service de Médiation interne de la RTBF ; - le Bureau de conciliation prévu dans le décret anti-discrimination.

Numérotation	Intitulé - objet	Références	Etat	Commentaires
RM 2004/3	Possibilité de réclamation par les associations de fait- art. 15 du décret.	<i>Rapport 2004</i> , p.176, développement pp.41 et ss. <i>Rapport 2005</i> , reprise de la Recommandation p.21.	Reste d'actualité	Reconnaissance implicite par le ministre de la Fonction publique lors de la présentation de notre rapport d'activité en commission parlementaire.
RM 2004/4	Clarifier la compétence du Service du Médiateur à l'égard des personnels de l'enseignement de la Communauté française - art. 16 § 1, 3 ^o du décret.	<i>Rapport 2004</i> , p.176, développement pp.44 et ss. <i>Rapport intermédiaire</i> (janvier 2005). <i>Rapport 2005</i> , renvoi au rapport intermédiaire, p.21. <i>Rapport 2008</i> , pp.25 et 26.	Reste d'actualité	La commission du Parlement a décidé de consulter des experts sur cette question, sans suite.
RM 2004/5	Mentionner le Service du Médiateur dans le Code de déontologie - arrêté du Gouvernement du 18 avril 2003.	<i>Rapport 2004</i> , pp.176 et ss. <i>Rapport 2005</i> , reprise de la Recommandation avec commentaire, p.21.	Concrétisé partiellement	Adoption de l'arrêté du Gouvernement du 2 septembre 2005. Celui-ci comporte toutefois une restriction qui a donné lieu à la formulation de la Recommandation 2006/1.
Recommandation 2006/1	Supprimer, dans le Code de déontologie de l'Administration, la restriction quant à la mention dans toute correspondance administrative du Service du Médiateur.	<i>Rapport 2006</i> , p.113. <i>Rapport 2008</i> , p.18.	Reste d'actualité	Non-respect de l'art. 3 du décret instaurant le Service du Médiateur. Importance de favoriser la notoriété du service.
Recommandation 2006/2	Suspension des délais de recours pendant la saisine du médiateur.	<i>Rapport 2006</i> , p.113, développement p.23. <i>Rapport 2008</i> , p.30.	Reste d'actualité	

Recommandations générales

RG 2004/6	Accusé de réception des courriers et documents transmis par les citoyens à l'Administration.	<i>Rapport 2004</i> , p.178 <i>Rapport 2005</i> , reprise de la Recommandation, p.22, développement p.52.	Concrétisé partiellement	Certains services le font, la pratique n'est pas généralisée.
-----------	--	--	--------------------------	---

Numérotation	Intitulé - objet	Références	Etat	Commentaires
RG 2004/7	Suppression des copies certifiées conformes.	<i>Rapport 2004</i> , p.178 <i>Rapport 2005</i> , reprise de la Recommandation, p.22, développement p.54.	Concrétisé	Adoption du décret du 5 mai 2006 impliquant un traitement particulier pour les équivalences de diplôme (voir Recommandation 2006/4).
RG 2004/8	Faire connaître au grand public le numéro vert de la Communauté française.	<i>Rapport 2004</i> , p.179. <i>Rapport 2005</i> , reprise de la Recommandation, p.23.	Concrétisé partiellement	Adoption de l'AGCF du 2 septembre 2005. Une campagne d'information serait opportune.
RG 2004/9	Evaluation des besoins de certains services du Ministère en termes de personnel et outils informatiques.	<i>Rapport 2004</i> , p.179. <i>Rapport 2005</i> , reprise de la Recommandation avec commentaire, p.23. développement p.47, p.108, p.113.	Concrétisé partiellement	Création d'une cellule de gestion de compétences. Travail permanent au Service d'Audit interne du Ministère. Nouveau contrat de gestion de l'ETNIC en 2008. Plan stratégique du Ministère.

Equivalences de l'enseignement obligatoire

Recommandation 2004/13	De l'accessibilité et de l'accueil du public, des délais de traitement des dossiers et du suivi de la demande.	<i>Rapport 2004</i> , p.181 <i>Rapport 2005</i> , reprise de la Recommandation, p.26, développement p.48-50. <i>Rapport 2008</i> , pp.41 et 42.	Concrétisé partiellement	De nombreux outils ont vu le jour permettant d'améliorer le service au public. Toutefois, sans stabilisation réelle du personnel, le bon fonctionnement du service risque d'être perturbé.
Recommandation 2004/14	Information du citoyen en amont et en aval de sa demande d'équivalence.	<i>Rapport 2004</i> , p.182 <i>Rapport 2005</i> , reprise de la Recommandation, p.27, développement p.67.	Concrétisé	Circulaire adressée aux hautes écoles et universités, ligne téléphonique spéciale pour ces établissements, brochure et site internet.
Recommandation 2004/15	Restitution des documents non scolaires sur demande motivée de l'utilisateur.	<i>Rapport 2004</i> , p.182. <i>Rapport 2005</i> , reprise de la Recommandation, p.27.	Concrétisé	La pratique administrative va dans le sens de la Recommandation.
Recommandation 2005/1	Poursuivre et améliorer la performance du site internet qui permet à l'utilisateur de suivre l'état de son dossier.	<i>Rapport 2005</i> , p.135, développement p.52.	Concrétisé partiellement	Un suivi précis doit être opéré dans l'actualisation des dossiers afin que l'outil soit réellement pertinent pour l'utilisateur.

Numérotation	Intitulé - objet	Références	État	Commentaires
Recommandation 2005/2	Assouplir l'exigence de joindre la preuve originale du paiement au dossier. Article 9bis de l'A.R. du 20 juillet 1971.	<i>Rapport 2005</i> , p.135, développement p.55. <i>Rapport 2006</i> , reprise de la Recommandation p.113, développement p.50.	Reste d'actualité	
Recommandation 2005/3	Diminuer les frais administratifs en fonction des revenus des demandeurs.	<i>Rapport 2005</i> , p.135, développement p.56.	Reste d'actualité	
Recommandation 2006/3	Stabiliser et renforcer le personnel du Service des Equivalences de l'enseignement secondaire.	<i>Rapport 2006</i> , p.113, développement p.42.	Reste d'actualité	
Recommandation 2006/4	Reconnaître l'habilitation des autorités publiques étrangères à certifier conformes les documents en référence à la loi du pays d'origine.	<i>Rapport 2006</i> , p.113, développement p.48.	Reste d'actualité	
Recommandation 2007/1	Informen de façon active de l'impossibilité d'obtenir une équivalence au CESS à partir de diplômes obtenus par validation d'expériences ou d'accès aux études universitaires.	<i>Rapport 2007</i> , p.74, développement p.32.	Reste d'actualité	
Recommandation 2007/2	Dispenser du paiement du coût d'un duplicata les personnes qui n'auraient pas reçu leur décision d'équivalence.	<i>Rapport 2007</i> , p.74, développement p.33.	Concrétisé	La pratique administrative va dans ce sens.

L'homologation

Recommandation 2004/14	Améliorer la motivation et la lisibilité des avis émis par la Commission d'Homologation dans le processus d'octroi d'équivalence de diplôme de l'enseignement secondaire.	<i>Rapport 2004</i> , p.182. <i>Rapport 2005</i> , reprise de la Recommandation, p.27, développement p.67.	Concrétisé partiellement	Suppression de la Commission d'homologation par le décret du 25 avril 2008. Compétence transférée au Service des Equivalences.
------------------------	---	---	--------------------------	---

Numérotation	Intitulé - objet	Références	Etat	Commentaires
Recommandation 2005/4	Créer un site concernant l'homologation des certificats et des diplômes.	<i>Rapport 2005</i> , p.135, développement p.64.	Obsolète	
Recommandation 2006/6	Préciser le statut de la Commission d'Homologation.	<i>Rapport 2006</i> , p.113, développement p.58.	Obsolète	

Les allocations d'études

RS2004/16	Retour à une procédure d'introduction annuelle des demandes et en une étape. Obligation d'envoi par recommandé.	<i>Rapport 2004</i> , p.183, développement pp.118 et ss.	Concrétisé	Adoption de 2 arrêtés du 29 avril 2005.
RP2004/3	Supprimer dans le formulaire de demande d'allocation d'études supérieures la mention liée aux cours du soir ou de promotion sociale.	<i>Rapport 2004</i> , p.184.	Concrétisé	
Recommandation 2005/5	Doter le Service des Allocations d'études d'un système informatisé permettant aux demandeurs d'allocations de s'informer sur le suivi de leur dossier.	<i>Rapport 2005</i> , p.136, développement p.71.	Concrétisé	
Recommandation 2005/6	Préciser l'information sur la possibilité d'échelonner les remboursements.	<i>Rapport 2005</i> , p.136, développement p.72.	Concrétisé	Cette précision est notifiée dans le courrier de demande de remboursement.
Recommandation 2005/7	Supprimer le caractère exclusif de certains revenus cadastraux.	<i>Rapport 2005</i> , p.136, développement p.74. <i>Rapport 2008</i> , pp.52 et 53.	Reste d'actualité	Jurisprudence constante du Conseil d'Appel des Allocations d'études en ce sens et au-delà (ne prend plus en compte aucun RC). Non-concordance entre la pratique qui en tient compte et de la réglementation. Cette situation pose la question de l'information des administrés et en particulier de ceux qui s'étaient vu refuser leur demande pour ce motif sans contester la décision et qui n'ont plus introduit de demande par la suite.

Numérotation	Intitulé - objet	Références	État	Commentaires
Recommandation 2005/8	Modifier les dispositions relatives à l'octroi d'une allocation provisoire en cas de perte d'emploi ou de cessation d'activité.	<i>Rapport 2005</i> , p.136, développement p.75. <i>Rapport 2008</i> , pp.53 et 54.	Reste d'actualité	
Recommandation 2005/9	Préserver le droit aux allocations en cas de réorientation vers des études de type court.	<i>Rapport 2005</i> , p.136, développement p.76.	Reste d'actualité	
Recommandation 2006/7	Améliorer l'information des bénéficiaires d'une allocation d'études provisoire.	<i>Rapport 2006</i> , p.113, développement p.64.	Concrétisé	
Recommandation 2006/8	Préserver le droit aux allocations en cas de réorientation vers des études classées dans l'enseignement professionnel secondaire complémentaire.	<i>Rapport 2006</i> , p.113, développement p.65.	Reste d'actualité	
Recommandation 2007/3	Suspendre le délai de recours devant le Conseil d'Appel des Allocations d'études pendant la saisine du médiateur.	<i>Rapport 2007</i> , p.75, développement p.46.	Reste d'actualité	
Recommandation 2007/4	Améliorer l'information des étudiants boursiers sur leur droit à bénéficier de la réduction de minerval au moment de l'inscription.	<i>Rapport 2007</i> , p.75, développement p.48.	Reste d'actualité	Cette information a été intégrée dans la brochure pour l'année 2009-2010 et sera relayée sur le site des allocations d'études.
Recommandation 2007/5	Assouplir la procédure en cas d'impossibilité pour l'étudiant de produire la notification d'octroi de son allocation d'études pour obtenir la réduction ou le remboursement partiel du minerval.	<i>Rapport 2007</i> , p.75, développement p.48.	Concrétisé	La circulaire de rentrée académique 2008-2009 du 25 juin 2008 pour les hautes écoles et la circulaire n°2255 du 3 avril 2008 précisent que « Le récapitulatif mensuel des étudiants bénéficiaires d'une allocation d'études, fourni par le Service des Prêts et Allocations d'études à chaque haute école, peut être admis comme élément de preuve lorsque l'étudiant se trouve dans l'impossibilité de produire la notification officielle d'octroi de son allocation d'études ».

Numérotation	Intitulé - objet	Références	Etat	Commentaires
--------------	------------------	------------	------	--------------

Les relations scolaires

Recommandation 2005/10	Une meilleure information des étudiants à propos de l'accès à l'enseignement supérieur.	<i>Rapport 2005</i> , p.136, développement p.81.	Concrétisé partiellement	Amélioration de l'information diffusée par l'Administration, mais attention aux mises à jour. Nouveau site « monmetier-monavenir.cfwb.be ». Persistance d'informations discordantes dans le chef des établissements.
Recommandation 2005/11	Uniformiser au sein des établissements de l'enseignement supérieur les preuves d'introduction de demandes d'équivalences de diplôme.	<i>Rapport 2005</i> , p.137, développement p.83.	Reste d'actualité	
Recommandation 2005/12	Mettre à disposition des établissements scolaires une ligne téléphonique spécifique et un agent de référence au sein du Service des Equivalences de l'enseignement secondaire et de l'enseignement supérieure.	<i>Rapport 2005</i> , p.137, développement p.85.	Concrétisé	
Recommandation 2005/13	Information détaillée sur tous les types de recours.	<i>Rapport 2005</i> , p.137, développement p.93.	Concrétisé partiellement	A compléter (recours dans le primaire). Répertoire des décisions du Collège des Commissaires du Gouvernement près des hautes écoles publié sur internet.
Recommandation 2006/9	Nouvelle réglementation pour l'inscription d'étudiants étrangers en promotion sociale.	<i>Rapport 2006</i> , p.113, développement p.73. <i>Rapport 2008</i> , pp.59 et 60.	Reste d'actualité	
Recommandation 2006/10	Réinstaurer un mécanisme dérogatoire pour les étudiants des universités qui ne satisfont pas à toutes les conditions d'admission au 1 ^{er} décembre.	<i>Rapport 2006</i> , p.113, développement p.75.	Reste d'actualité	
Recommandation 2006/11	Information, preuve et moyen de paiement des frais d'homologation.	<i>Rapport 2006</i> , p.113, développement p.76.	Obsolète	

4^e partie

Numérotation	Intitulé - objet	Références	État	Commentaires
Recommandation 2007/6	Mise en cohérence des règles normatives pour modifier en cours de scolarité le choix opéré pour le cours dit philosophique.	<i>Rapport 2007</i> , p.75, développement p.54.	Reste d'actualité	Persistance d'une contradiction normative.
Recommandation 2007/7	Préciser les documents qui peuvent être pris en compte pour justifier l'exemption des droits d'inscription pour les personnes dont le caractère définitif du handicap a été reconnu.	<i>Rapport 2007</i> , p.75, développement p.56.	Reste d'actualité	

Les personnels de l'enseignement

RP 2004/ 4	Suivi d'une décision de la Cour d'Arbitrage.	<i>Rapport 2004</i> , p.184, <i>Rapport 2005</i> , p.28.	Concrétisé	Transactions financières au bénéfice des intéressés.
RS 2004/10	Valorisation salariale de l'expérience professionnelle - réécriture de l'A.R. du 15 avril 1958.	<i>Rapport 2004</i> , p.180. <i>Rapport 2005</i> , p.104.	Reste d'actualité	Adaptations minimales via certaines dispositions décretales particulières. Chantier en cours.
RS 2004/ 11	Meilleure compréhension des composantes de la rémunération.	<i>Rapport 2004</i> , p.180 <i>Rapport 2005</i> , p.97.	Concrétisé	Nouveau modèle de fiche de paie des membres du personnel enseignant et assimilé.
RS 2004/ 12	Définir des modalités d'application objectives de l'article 11bis du décret-programme du 12 juillet 2001 (annulation d'indus).	<i>Rapport 2004</i> , p.181. <i>Rapport 2005</i> , p.101. <i>Rapport 2008</i> , p.66.	Reste d'actualité	Détermination de certaines catégories.
Recommandation 2005/14	Accorder une priorité à la gestion des personnels de l'enseignement.	<i>Rapport 2005</i> , p.137, développement p.96.	Reste d'actualité	Projets internes d'amélioration et constitution d'un dossier unique avec l'ETNIC.
Recommandation 2005/15	Informers de façon proactive sur les modifications en matière de rémunérations.	<i>Rapport 2005</i> , p.137, développement p.98.	Concrétisé partiellement	Améliorations sensibles des sites internet communautaires et des publications à destination des enseignants. Création d'un journal pour les enseignants.
Recommandation 2005/16	Généraliser le système des compensations entre arriérés et indus.	<i>Rapport 2005</i> , p.137, développement p.100.	Concrétisé partiellement	Pratiques administratives en ce sens. Absence de normes.

Numérotation	Intitulé - objet	Références	Etat	Commentaires
Recommandation 2005/17	Sortir du litige entre les PO de l'officiel subventionné et la Communauté dans l'enseignement de promotion sociale.	<i>Rapport 2005</i> , p.137, développement p.102.	Concrétisé partiellement	Négociations de conventions financières spécifiques entre les parties impliquées.
Recommandation 2006/12	Revoir les titres requis pour exercer dans l'enseignement supérieur.	<i>Rapport 2006</i> , p.113, développement p.85. <i>Rapport 2008</i> , p.68.	Concrétisé partiellement	Première actualisation de listes de titres requis et de titres suffisants. Chantier en cours.
Recommandation 2006/13	Mettre en place les jurys d'examen de la langue d'immersion.	<i>Rapport 2006</i> , p.113, développement p.86.	Concrétisé	Adoption de l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 30 août 2007.
Recommandation 2006/14	Débloquer l'ancienneté barémique des ouvriers APE des internats du réseau libre.	<i>Rapport 2006</i> , p.113, développement p.88.	Reste d'actualité	

L'aide à la jeunesse

Recommandation 2005/18	Améliorer le fonctionnement de la Commission de Déontologie.	<i>Rapport 2005</i> , p.137, développement p.120.	Concrétisé	Décret du 16 juin 2006.
Recommandation 2006/15	Etablir un accord de coopération avec la Communauté flamande pour gérer les situations individuelles liées aux deux communautés.	<i>Rapport 2006</i> , p.113, développement p.93.	Concrétisé partiellement	Décret portant assentiment à l'accord de coopération du 11 mai 2007 entre la Communauté française, la Communauté flamande et la Commission communautaire commune, relatif à l'aide à la jeunesse.

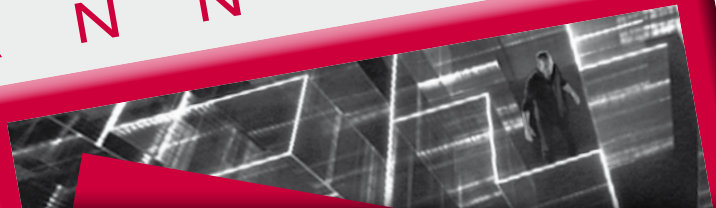
L'audiovisuel

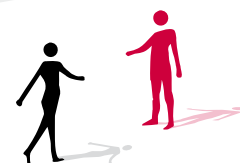
Recommandation 2006/16	Garantir l'information des auditeurs en cas de modification des programmes.	<i>Rapport 2006</i> , p.113, développement p.97.	Concrétisé partiellement	Accord de principe. Réserves de la RTBF quant aux modalités pratiques.
------------------------	---	--	--------------------------	--

Le sport

Recommandation 2006/17	Garantir l'information complète des administrés qui s'inscrivent à un stage de l'ADEPS via internet.	<i>Rapport 2006</i> , p.113, développement p.107.	Concrétisé	Généralisation de cette bonne pratique à l'ensemble des activités de cette direction générale.
------------------------	--	---	------------	--

A N N E X E S





Annexe 1 : **Décret portant création** **du Service du Médiateur** **de la Communauté française**

Décret du 20 juin 2002 –
publié au Moniteur belge le 19 juillet 2002

Le Conseil de la Communauté française a adopté et Nous, Gouvernement, sanctionnons ce qui suit :

CHAPITRE I^{er} - Du Service du Médiateur de la Communauté française

Article 1^{er}. - Au sens du présent décret, il faut entendre par “services administratifs”, les services du Gouvernement de la Communauté française, les organismes d'intérêt public qui dépendent de la Communauté française, la RTBF et les établissements d'enseignement organisé par la Communauté française.

Article 2. - Un Service du Médiateur est créé auprès du Conseil de la Communauté française. Ce service est dirigé par le médiateur de la Communauté française, ci-après dénommé le médiateur. Il est assisté dans cette fonction par le médiateur adjoint.

L'emploi, dans le présent décret, des noms masculins pour les titres de médiateur et de médiateur adjoint sont épiciques, en vue d'assurer la lisibilité du texte, nonobstant les dispositions du décret du 21 juin 1993 relatif à la féminisation des noms de métier, fonction, grade ou titre.

Article 3. - Le médiateur reçoit, dans les conditions fixées par le présent décret, les réclamations concernant le fonctionnement des services administratifs dans leurs relations avec les administrés. Le médiateur ne peut recevoir de réclamations pour les services administratifs déjà dotés de leur propre médiateur par une loi ou un décret ou pour les matières spécifiques pour lesquelles une institution similaire existe déjà.

Tout document émanant des services administratifs, à destination de l'information du public, mentionne l'existence du Service du Médiateur.

CHAPITRE II - Organisation du service du médiateur

Article 4. - Le médiateur et le médiateur adjoint sont nommés par le Conseil de la Communauté française après un appel public aux candidatures et une procédure de sélection dont il fixe le règlement. Le médiateur et le médiateur adjoint sont nommés pour une période de six ans, renouvelable une fois selon la même procédure.

Toute personne ayant exercé la fonction de médiateur ou de médiateur adjoint pendant au moins trois ans est considérée, dans le cadre de la procédure de renouvellement, comme ayant accompli un mandat.

Ils prêtent, entre les mains du Président du Conseil de la Communauté française, le serment suivant : “Je jure de m'acquitter des devoirs attachés à mes fonctions en toute conscience et impartialité.”

Article 5. - Pour pouvoir être nommés, le médiateur et le médiateur adjoint doivent :

- 1° être Belge ou ressortissant d'un Etat membre de l'Union européenne ;
- 2° être d'une conduite irréprochable et jouir des droits civils et politiques ;
- 3° être porteur d'un diplôme de l'enseignement supérieur ;
- 4° justifier d'une expérience utile d'au moins cinq ans dans le secteur public ou privé.

Article 6. - § 1^{er}. Pendant la durée de leur mandat, le médiateur et le médiateur adjoint ne peuvent être titulaires des fonctions ou mandats suivants :

- 1° la fonction de magistrat, notaire ou huissier de justice ;
- 2° la profession d'avocat ;
- 3° la fonction de ministre d'un culte reconnu ou le délégué d'une organisation reconnue par la Loi qui offre une assistance morale selon une conception philosophique non confessionnelle ;
- 4° membre du personnel des forces armées.

§ 2. En outre, la fonction de médiateur ou de médiateur

adjoint est incompatible avec :

- 1° un mandat public conféré par élection ; de plus il ne peut être candidat à un tel mandat pendant les quatre années qui suivent sa sortie de charge ;
- 2° un emploi rémunéré dans les services publics communautaires ou un mandat public conféré par la Communauté française ;
- 3° toute fonction qui puisse compromettre le bon exercice de sa mission ou porter atteinte à son indépendance, son impartialité ou la dignité de ses fonctions.

§ 3. Le titulaire d'un mandat public conféré par l'élection qui accepte sa nomination en qualité de médiateur ou de médiateur adjoint est démis de plein droit de son mandat électif.

§ 4. Les articles 1^{er}, 6, 10, 11 et 12 de la loi du 18 septembre 1986 instituant le congé politique pour les membres du personnel des services publics sont applicables, moyennant les adaptations nécessaires, au médiateur et au médiateur adjoint.

Article 7. - § 1^{er}. L'empêchement désigne une situation qui place le médiateur dans l'impossibilité d'exercer ses fonctions et qui est constatée par décision du Conseil de la Communauté française.

§ 2. En cas d'empêchement, le médiateur adjoint remplace le médiateur dans l'exercice de ses fonctions. Ses droits et devoirs sont identiques à ceux du médiateur.

Article 8. - § 1^{er}. Le Conseil de la Communauté française met fin aux fonctions du médiateur ou du médiateur adjoint :

- 1° à sa demande ;
- 2° lorsqu'il a atteint l'âge de 65 ans ;
- 3° lorsque son état de santé compromet gravement et de manière irréversible l'exercice de ses fonctions.

Sans préjudice de l'adoption de mesures administratives conservatoires que constituent les suspensions provisoires des fonctions et du traitement, le Conseil de la Communauté française peut révoquer le médiateur ou le médiateur adjoint :

- 1° s'il accepte une des fonctions ou un des mandats visés à l'article 6, §§ 1^{er} et 2 ;
- 2° pour des motifs graves ou en cas d'évaluation négative à mi-mandat par le Conseil de la Communauté française.

§ 2. Lorsque le médiateur est démis de ses fonctions dans tous les cas visés au paragraphe précédent ou en cas de décès de celui-ci, le médiateur adjoint remplace le médiateur dans les conditions visées à l'article 7, § 2.

§ 3. Lorsque le médiateur adjoint est démis de ses fonctions

dans tous les cas visés au § 1^{er} ou en cas de décès de celui-ci, le Conseil de la Communauté française nomme un médiateur adjoint *ad interim* parmi les membres du personnel du service du médiateur visés à l'article 12, § 2, et répondant aux conditions prévues à l'article 5.

§ 4. La nomination du nouveau médiateur ou du nouveau médiateur adjoint pour terminer le mandat initial doit intervenir dans les meilleurs délais et, au plus tard, six mois à dater de la vacance de la fonction.

Article 9. - L'évaluation du médiateur et du médiateur adjoint est réalisée par le Conseil de la Communauté française selon les modalités arrêtées dans le règlement visé à l'article 4, alinéa 1^{er}.

Cette évaluation comprend l'audition respectivement du médiateur et du médiateur adjoint.

Article 10. - Les règles régissant le statut pécuniaire des conseillers et des premiers auditeurs directeurs à la Cour des comptes, contenues dans la loi du 21 mars 1964 relative aux traitements des membres de la Cour des comptes, sont applicables respectivement au médiateur et au médiateur adjoint.

Article 11. - Dans la limite de ses attributions, le médiateur ne reçoit d'instruction d'aucune autorité.

A ce titre, il ne peut être relevé de sa charge à raison des opinions qu'il émet ou d'actes qu'il accomplit dans le cadre de l'exercice de ses fonctions.

Article 12. - § 1^{er}. Les crédits nécessaires au fonctionnement du service du médiateur sont inscrits au budget des dépenses. Le médiateur présente ses comptes au contrôle de la Cour des comptes.

§ 2. Sur proposition du médiateur, le Conseil de la Communauté française nomme et révoque les membres du personnel qui assistent le médiateur dans l'exercice de ses fonctions. Le médiateur a autorité sur son personnel.

Le statut et le cadre du personnel sont arrêtés par le Conseil de la Communauté française sur proposition du médiateur. Il peut se faire assister par des experts.

Article 13. - L'article 458 du Code pénal est applicable au médiateur, à son personnel et aux experts qui l'assistent.

CHAPITRE III - Saisine du Service du Médiateur

Article 14. - Le médiateur arrête un règlement d'ordre intérieur déterminant les modalités de fonctionnement du service qu'il dirige. Ce règlement doit être approuvé par le Conseil de la Communauté française et publié au Moniteur belge.

Article 15. - § 1^{er}. Toute personne physique ou morale qui estime, à l'occasion d'une affaire la concernant, qu'un service administratif visé à l'article 1^{er} n'a pas agi conformément à la mission de service public qu'il doit assurer, peut introduire sans frais une réclamation individuelle, par écrit ou sur place, auprès du médiateur.

§ 2. La réclamation doit être précédée de l'exercice des recours administratifs internes prévus ainsi que des démarches nécessaires auprès des services intéressés aux fins d'obtenir satisfaction.

CHAPITRE IV - Procédure d'examen des réclamations

Article 16. - § 1^{er}. Une réclamation est irrecevable si :

- 1° l'identité du réclamant est inconnue ;
- 2° elle ne relève pas des compétences du Service du Médiateur telles que visées à l'article 3 du présent décret ;
- 3° elle porte sur un différend entre les services administratifs visés à l'article 1^{er} et leurs agents pendant la durée de leurs fonctions ;
- 4° les recours administratifs internes prévus n'ont pas été exercés ou lorsque le réclamant n'a manifestement accompli aucune démarche auprès du service administratif pour obtenir satisfaction ;
- 5° elle se rapporte à des faits dont le dernier fait utile s'est produit plus d'un an avant l'introduction de la réclamation ;

Toutefois, lorsqu'un recours administratif ou juridictionnel a été exercé, le délai nécessaire à cette procédure n'est pas pris en compte pour l'application de la présente disposition.

§ 2. Le médiateur peut refuser de traiter une réclamation lorsque :

- 1° elle est manifestement non fondée ;
- 2° elle concerne des faits pour lesquels une procédure pénale est en cours.

§ 3. Lorsque la réclamation a trait à un service administratif qui dispose de son propre médiateur, le médiateur la transmet à ce dernier dans le mois qui suit le dépôt de la réclamation.

§ 4. Dans les cas visés aux §§ 1^{er}, 2 et 3, le médiateur informe le réclamant par écrit, dans le délai visé au paragraphe précédent, de sa décision de traiter ou de ne pas traiter sa réclamation. Le refus de traiter une réclamation est motivé. Le médiateur informe le service administratif concerné de la réclamation qu'il compte instruire.

Article 17. - L'examen d'une réclamation est suspendu lorsqu'elle fait l'objet d'une procédure pénale.

Article 18. - § 1^{er}. Le médiateur s'efforce de concilier les points de vue du réclamant et des services concernés.

§ 2. Le médiateur peut imposer des délais impératifs de réponse aux services administratifs auxquels il adresse des questions.

§ 3. Lorsqu'une réclamation lui paraît justifiée, le médiateur fait toutes les recommandations qui lui paraissent de nature à régler les difficultés dont il est saisi.

§ 4. Le cas échéant, le médiateur formule toutes propositions tendant à améliorer le fonctionnement du service administratif concerné. Il en informe le ministre responsable.

§ 5. Lorsqu'il apparaît au médiateur, à l'occasion d'une réclamation dont il a été saisi, que l'application de dispositions législatives, décrétales ou réglementaires aboutit à une iniquité, il peut recommander au service administratif mis en cause toute solution permettant de régler en équité la situation du requérant, proposer à l'autorité compétente toutes mesures qu'il estime de nature à y remédier et suggérer les modifications qu'il lui paraît opportun d'apporter à des textes législatifs, décrets ou réglementaires. Il en informe le ministre responsable.

§ 6. Le médiateur ne peut remettre en cause le bien-fondé d'une décision juridictionnelle mais a la faculté de faire des recommandations au service administratif mis en cause.

Il peut, en outre, en cas d'inexécution d'une décision de justice coulée en force de chose jugée, enjoindre au service administratif concerné de s'y conformer dans un délai qu'il fixe. Si cette injonction n'est pas suivie d'effet, l'inexécution de la décision de justice fait l'objet d'un rapport spécial présenté dans les conditions prévues à l'article 21, et publié au Moniteur belge.

§ 7. Le médiateur est informé de la suite donnée à ses interventions.

Le service administratif adresse une réponse motivée au médiateur s'il estime ne pas devoir tenir compte d'une recommandation qu'il a formulée.

A défaut de réponse satisfaisante dans le délai qu'il a fixé, il peut rendre publiques ses recommandations. A la demande du service administratif mis en cause, le médiateur publie la réponse qui lui est adressée par le service administratif et, le cas échéant, la décision prise à la suite de la démarche effectuée par le médiateur, et ce, dans les conditions prévues à l'article 21.

§ 8. Le réclamant est tenu périodiquement informé des suites réservées à sa réclamation.

Article 19. - § 1^{er}. Le médiateur peut faire toute constatation sur place, se faire communiquer tous les documents et renseignements qu'il estime nécessaires et entendre toutes les personnes intéressées.

§ 2. Les membres du personnel des services administratifs visés à l'article 1^{er}, qui du chef de leur état ou de leur profession ont connaissance d'informations qui leur ont été confiées, sont relevés de leur obligation de garder le secret dans le cadre de l'enquête menée par le médiateur, sur demande écrite de celui-ci.

§ 3. En vue d'assurer le respect des dispositions relatives au secret de la vie privée, le médiateur veille à ce qu'aucune mention permettant l'identification des personnes dont le nom lui aurait été ainsi révélé ne soit faite dans les documents publiés sous son autorité.

Article 20. - Si, dans l'exercice de ses fonctions, le médiateur constate une infraction, il en informe le procureur du Roi, conformément à l'article 29 du Code d'instruction criminelle.

Si, dans l'exercice de ses fonctions, il constate un manquement grave, il en avertit le service administratif compétent.

CHAPITRE V - Du rapport du médiateur

Article 21. - Le médiateur adresse au Conseil de la Communauté française un rapport annuel de ses activités. Il peut en outre établir des rapports intermédiaires s'il l'estime utile. Ces rapports contiennent les recommandations relatives aux mesures à prendre que le médiateur juge utiles et exposent les éventuelles difficultés qu'il rencontre dans l'exercice de ses fonctions.

L'identité des réclamants et des membres du personnel des services administratifs ne peut y être mentionnée.

Les rapports sont rendus publics par le Conseil de la Communauté française.

CHAPITRE VI - Disposition finale

Article 22. - Le présent décret entre en vigueur le jour de sa publication au Moniteur belge.

Promulguons le présent décret, ordonnons qu'il soit publié au Moniteur belge.

Bruxelles, le 20 juin 2002.



Annexe 2 : Calendrier des rencontres et des activités extérieures 2007-2008

Parlement de la Communauté française

10 janvier 2008

Réception de Nouvel an

20 février 2008

Remise officielle du rapport 2007 du Service du Médiateur au Président du Parlement

10 mars 2008

Participation à la conférence-débat « Le sport en Communauté française : du terrain au débat ! »

20 mars 2008

Participation au colloque « Traitement et protection des données des administrations publiques. Principes et moyens »

24 avril 2008

Examen des rapports d'activités 2006 et 2007 du Service du Médiateur en Commission des Finances, du Budget, des Affaires générales et du Sport

9 mai 2008

Participation au colloque « La publicité et le financement de l'audiovisuel public »

30 septembre 2008

Participation au colloque « Les enfants en situation de handicap : une richesse pour l'école »

Gouvernement de la Communauté française

4 décembre 2007

Réunion entre collaborateurs au cabinet de la Ministre Marie-Dominique SIMONET

7 avril 2008

Réunion avec le chef de cabinet de la Ministre-Présidente Marie ARENA

29 avril 2008

Réunion au cabinet de la Ministre Catherine FONCK

20 mai 2008

Réunion avec le chef de cabinet du Ministre Michel DAERDEN

28 mai 2008

Réunion au cabinet de la Ministre Marie-Dominique SIMONET

18 juin 2008

Réunion avec Monsieur Michel WEBER, Directeur de cabinet de la Ministre Marie-Dominique SIMONET

2 septembre 2008

Réunion avec les Commissaires du Gouvernement auprès des hautes écoles

17 septembre 2008

Réunion avec Monsieur Toni PELOSATO, chef de cabinet du Ministre Christian DUPONT

18 septembre 2008

Réunion avec Monsieur Jean LEBLON, Commissaire du Gouvernement

26 septembre 2008

Réunion au cabinet du Ministre Christian DUPONT avec Madame Lisa SALOMONOWICZ, Directrice de cabinet adjointe (Cellule juridique) et Monsieur Thomas LARUELLE, Juriste

Ministère de la Communauté française

10 décembre 2007

Présence à l'inauguration d'une plaque commémorative en hommage à Monsieur Henry INGBERG et de la salle « Henry INGBERG »

7 janvier 2008

Réception de Nouvel An

7 janvier 2008

Soirée d'hommage à Monsieur Henry INGBERG au Théâtre National

22 janvier 2008

Réunion avec Monsieur Fabrice AERTS-BANCKEN, Directeur au Service des Equivalences de l'enseignement secondaire, et son équipe

29 janvier 2008

Réunion avec Madame Brigitte CASIMIR de la Direction Communication, Presse et Protocole et les communicateurs des différentes Administrations générales.

17 avril 2008

Participation à la journée d'étude « Nouvelles statistiques de l'aide à la jeunesse » organisée par l'Observatoire de l'Enfance, de la Jeunesse et de l'Aide à la Jeunesse, en collaboration avec la Direction générale de l'Aide à la Jeunesse du Ministère

8 mai 2008

Réunion avec Monsieur Michel TAVERNE, Président du Conseil supérieur des Allocations d'études

26 mai 2008

Réunion avec Monsieur Alain BERGER, Administrateur général des Personnels de l'enseignement et Madame Linda ANNAERT, Directrice générale adjointe à la Coordination des Affaires générales

16 juin 2008

Réunion avec des représentants de l'AGERS (Administration générale de l'enseignement et de la Recherche scientifique)

5 août 2008

Réunion avec Madame Chantal KAUFMANN, Directrice générale de l'Enseignement non obligatoire et de la Recherche scientifique

9 septembre 2008

Réunion avec le nouveau Secrétaire général du Ministère, Monsieur Frédéric DELCOR

10 septembre 2008

Réunion avec Monsieur Alain BERGER, Administrateur général des Personnels de l'Enseignement

30 septembre 2008

Participation à la seconde journée Qualité sur le thème « La gestion des partenariats »

Autres médiateurs

3 au 6 octobre 2007

Semaine de la médiation (organisation des trois services de médiation Communauté française, Région wallonne et fédéral)



Semaine de la médiation



26 novembre 2007

Dîner de travail chez les médiateurs fédéraux à l'occasion de la visite de Monsieur Nikiforos DIAMANDOUROS, Médiateur européen

27 novembre 2007

Participation à l'Assemblée générale de la CPMO (Concertation Permanente des Médiateurs et Ombudsmans) au Parlement wallon

11 au 13 décembre 2007

Participation au 5^e Congrès de l'AOMF (Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie) au Mali sur le thème : « Le médiateur, garant de l'équilibre entre droits collectifs et droits individuels »



3 janvier 2008

Visite de Madame Marie-Henriette TIMMERMANS, Déléguée Wallonie-Bruxelles à Genève

29 février 2008

Participation à une matinée de réflexion intermédiaires (Réseau des Médiateurs de la Grande Région) au Parlement wallon sur le thème : « Démarche qualité au sein des institutions de médiation : quel processus spécifique ? »

17 mars 2008

Participation à la présentation du rapport d'activités des Médiateurs fédéraux

29 avril 2008

Participation à la présentation du rapport d'activités 2007 de l'Ombudsman des assurances

30 avril 2008

Conférence de presse à l'occasion du lancement de la permanence décentralisée des médiateurs à Neufchâteau

7 mai 2008

Participation à la présentation du rapport d'activités du Médiateur pour les Pensions

30 mai 2008

Organisation de l'Assemblée générale de la CPMO (Concertation Permanente des Médiateurs et Ombudsmans) au Parlement de la Communauté française

4 et 5 juin 2008

Réunion à Paris avec Monsieur Jean-Marie JUTANT, Médiateur de l'Education nationale

6 juin 2008

Réunion à Paris avec Monsieur William ANCION, Délégué général Wallonie-Bruxelles.

17 juin 2008

Réunion avec les représentants de l'AOMF (Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie), le Médiateur wallon et le Médiateur fédéral afin de faire le point sur les activités de l'association

20 septembre 2008

Participation à la cérémonie officielle des Fêtes de Wallonie à la Citadelle de Namur

27 septembre 2008

Participation à la cérémonie officielle des Fêtes de la Communauté française

Autres institutions

12 octobre 2007

Présentation du service au Centre de Référence de Liège – GILS (Groupement d'initiatives pour la lutte contre le surendettement)

17 au 21 octobre 2007

Stand du service au 15e Salon Education à Namur et participation à des conférences



Alain BERGER, Administrateur général, Marianne DE BOECK, Médiatrice et Daniel VANPETEGEM, agent de médiation.

20 novembre 2007

Participation à la 4e Conférence sur la qualité des services publics en Belgique sur le thème « Dialoguer pour s'améliorer »

29 novembre 2007

Visite de Monsieur Christian BRISSET, chargé de mission pour le Conseil interne du Conseil Régional des Pays de la Loire

18 décembre 2007

Participation à la réunion des bourgmestres de la Province de Namur à l'invitation du Gouverneur, Monsieur Denis MATHEN et du Médiateur wallon, Frédéric BOVESSE

12 février 2008

Participation au colloque « Le fossé entre les personnes vivant en pauvreté et les administrations » au SPF Justice

14 et 15 février 2008

Stand avec le médiateur wallon au 3^e Salon des Mandataires à Marche-en-Famenne



Les agents de médiation en contact avec les visiteurs.

27 février 2008

Participation à la journée d'étude sur « La gestion des plaintes et la médiation dans les services publics : quelle utilité dans une démarche de qualité ? » organisée par l'INEMAP (Institut européen de Management Public)

6 mars 2008

Réunion au CSA (Conseil supérieur de l'Audiovisuel)

13 mars 2008

Participation au colloque « L'accès aux documents administratifs » à l'UCL

21 mars 2008

Participation à la présentation du rapport d'activités du CSA

2 avril 2008

Intervention lors de cours pratiques de médiation à l'UCL

10 avril 2008

Participation à la journée d'information organisée par le Médiateur fédéral et la Direction générale des Maisons de justice au Palais de la Nation

14 avril 2008

Participation à l'International conference « The impact of the ombudsman » à Gand (organisée par la Médiatrice de Gand)

23 avril 2008

Participation au séminaire « Baliser le mélange des genres à la télévision » au CSA

23 avril 2008

Participation à la conférence « La réforme de la comptabilité publique en Communauté française et en Région wallonne - premier bilan et perspectives » organisée par l'ETNIC (Entreprise des Technologies Nouvelles de l'Information et de la Communication)

29 avril 2008

Participation au colloque « le défi social bruxellois, un déficit de qualification, l'école en question »

19 mai 2008

Réunion avec Monsieur Christian BOGGAERT, Directeur du SIEP (Service d'Information sur les Etudes et les Professions) et Monsieur Frédéric BIAR, Collaborateur

9 juin 2008

Réunion avec Monsieur Bernard DE VOS, nouveau Délégué général de la Communauté française aux droits de l'enfant

13 août 2008

Présentation du service à des médiateurs de l'intégration sociale de la Mission locale d'Ixelles

22 août 2008

Stand du service à l'Université d'été du SEGEC (Secrétariat général de l'Enseignement catholique)

29 août 2008

Stand du service à l'Université d'été des jeunes CDH à Spa

30 août 2008

Stand du service à l'Université d'été d'ECOLO à Borzée

31 août 2008

Stand du service à l'Université d'été du PS à Chevetogne

14 septembre 2008

Stand du service aux Estivales du MR à Stavelot

19 septembre 2008

Présentation du service à la matinée de réflexion « Class action » organisée par le MR à Chaudfontaine

8 novembre 2008

Exposé à l'UCL « Parole aux médiateurs »

Notes

Notes



www.mediateurcf.be

Service du
médiateur
de la Communauté française

Rue des Poissonniers 11-13, Bte 7

1000 Bruxelles

T +32 (0)2 548 00 70

F +32 (0)2 548 00 80

courrier@mediateurcf.be